

Espaço Saúde
CNC

SUMÁRIO

1.	DISPOSIÇÕES GERAIS	3
2.	OBJETIVOS.....	3
3.	APLICAÇÃO	4
4.	REFERÊNCIAS	4
5.	DEFINIÇÕES	4
6.	UNIDADES ORGANIZACIONAIS ENVOLVIDAS.....	5
7.	SIGLAS	5
8.	DIRETRIZES	6
9.	DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES	6
10.	PONTOS DE CONTROLE.....	10
11.	ATUALIZAÇÃO, PUBLICIDADE E GUARDA.....	11
12.	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES.....	12

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

A Atenção Primária à Saúde - APS é um modelo inovador para reorganização da assistência com base em cuidados primários em saúde, com a proposta de ser porta de entrada e gestora do cuidado. A Atenção Primária à Saúde forma a base, orienta e coordena o cuidado nos níveis secundário e terciário dos sistemas de saúde, promovendo a organização e a racionalização da utilização dos recursos, tanto básicos como especializados, direcionados para a promoção, manutenção e melhoria da saúde.

A Saúde BRB tem a APS como modelo de assistência, busca estabelecer uma nova abordagem mediante atendimento por equipe interdisciplinar de casos agudos, crônicos, vigilância e promoção da saúde. Caracteriza-se como porta de entrada preferencial, atuando como filtro eficiente para utilização adequada das tecnologias disponíveis na rede de serviços de saúde. Além disso, a equipe busca coordenar o cuidado dos usuários, apoiando e exercendo continuamente a referência principal ao acompanhá-los longitudinalmente.

O Projeto tem a finalidade de proporcionar assistência qualificada e melhor acessibilidade aos beneficiários titulares do plano de saúde que trabalham nas dependências do BRB e das demais patrocinadoras localizadas no Centro Empresarial CNC, em espaço estruturado para proporcionar atendimento diferenciado em quatro salas privativas para teleconsultas, de 2ª a 6ª feira, no horário de 8h às 19h.

2. OBJETIVOS

8.1. OBJETIVO PRINCIPAL

Ampliar os atendimentos dos serviços assistenciais de atenção primária à saúde desenvolvida pela Clínica aos empregados lotados nas sedes do BRB e demais Patrocinadoras do Plano de Saúde, localizadas no Centro Empresarial CNC, por meio do Espaço Clínica Saúde BRB- CNC

8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Ampliar a disponibilização do acesso aos serviços próprios de saúde aos empregados.
- b. Ampliar o acesso à informação sobre doenças e identificar fatores de risco dos beneficiários.
- c. Facilitar o acompanhamento aos beneficiários portadores de doenças crônicas não transmissíveis, tais como diabetes, doença osteoarticular, hipertensão arterial e obesidade.
- d. Proporcionar maior abrangência dos serviços disponibilizados pela Clínica Saúde BRB.
- e. Contribuir para a manutenção da saúde e prevenção de doenças mediante linhas de cuidado.
- f. Ampliar o vínculo do beneficiário à equipe de saúde formada por médico, enfermeiro/técnico de enfermagem e demais profissionais que possam acompanhá-lo ao longo de sua vida e de suas necessidades de cuidados;

- g. Proporcionar mais privacidade aos beneficiários durante a realização das teleconsultas.
- h. Reduzir os custos da Saúde BRB com agravamento de doenças crônicas.
- i. Reduzir as consultas de pronto socorro.
- j. Contribuir para a sustentabilidade do Plano de Saúde.

3. APLICAÇÃO

- Clínica Saúde BRB.
- Espaço Clínica Saúde BRB – CNC
- Saúde BRB

4. REFERÊNCIAS

- STARFIELD B. Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília: UNESCO, Ministério da Saúde; 2002.
- HARVARD BUSINESS REVIEW (2010): Os elevados custos dos sistemas de saúde. Revista Harvard Business Review Edição Brasil. Qua, 08 de Setembro de 2010 - http://www.diagnosticoweb.com.br/revistas/Revista_Diagnostico_Ed_28.pdf.
- ANS, Manual de Certificação em Boas Práticas de Atenção primária à Saúde de operadoras de planos privados de assistência à saúde, Rio de Janeiro 2019 - em http://www.ans.gov.br/images/ANEXO/RN/RN_440/Anexo_IV_APS_13_12_2018_sem_marca%C3%A7%C3%B5es.pdf.

5. DEFINIÇÕES

- Atenção Primária à Saúde - APS - Modelo de atenção praticado pela Clínica Saúde BRB, inovador para reorganização da assistência com base em cuidados primários em saúde, com a proposta de ser porta de entrada e gestora do cuidado. A APS forma a base, orienta e coordena o cuidado nos níveis secundário e terciário dos sistemas de saúde.
- Beneficiário - Usuário do Plano de Saúde.
- Emergência - Acontece quando há situação clínica súbita que não pode ser adiada, que deve ser resolvida rapidamente, pois, se houver demora, corre-se o risco de morte.
- Matriciamento - Suporte realizado por profissionais de diversas áreas especializadas a uma equipe interdisciplinar, com o intuito de ampliar o campo de atuação e qualificar suas ações. Um cuidado colaborativo entre diversas especialidades e a atenção primária. Essa relação amplia a possibilidade de realizar a clínica ampliada, a integração e o diálogo entre diferentes especialidades.

- Paciente crônico - Indivíduo portador de patologia(s), que leva(m) à necessidade de acompanhamento médico prolongado, podendo evoluir ou não para a dependência parcial ou total.
- Programa de Gestão do Cuidado de Condições Crônicas de Saúde - Conjunto de estratégias orientadas para um grupo de indivíduos portadores de doenças crônicas e com risco assistencial, incorporando ações para prevenção secundária e terciária, compressão da morbidade e redução dos anos perdidos por incapacidade.
- Protocolo clínico - Documento que normatiza um padrão de atendimento a determinada patologia ou condição clínica, identificando as ações de prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação.
- Rede Prestadora - Conjunto de estabelecimentos de saúde, incluindo equipamentos e recursos humanos, próprios ou contratados, pela operadora de plano privado de assistência à saúde para oferecer cuidado aos beneficiários em todos os níveis de atenção à saúde, considerando ações de promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação.
- Referência e Contrarreferência - Referência representa o maior grau de complexidade, para onde o beneficiário é encaminhado para atendimento com níveis de especialização mais complexos (hospitais e clínicas especializadas). Já a Contrarreferência diz respeito ao retorno e a resposta da maior complexidade para o menor grau de complexidade.
- Sistema FacPLAN - Software para Operadora de Plano de Saúde na modalidade Autogestão integrado para gestão empresarial.
- Sistema TechSallus - Prontuário informatizado do paciente, padronizado pela Resolução CFM N.1639-2002.
- Teleconsulta - É a possibilidade de realizar consulta médica de forma remota, por meio de tecnologias seguras de comunicação online.
- Urgência - Acontece quando a situação clínica não apresenta risco imediato de vida, porém poderá ocorrer emergência se não for solucionada rapidamente.

6. UNIDADES ORGANIZACIONAIS ENVOLVIDAS

- Coordenação de Enfermagem [COENF]
- Coordenação de Serviços de Saúde [COSES]
- Coordenação Operacional [COOPE]
- Gerência da Clínica Saúde BRB
- Setor de Administração [SETAD]

7. SIGLAS

<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grande número de empregados lotados na Sede do BRB e demais Patrocinadoras no Centro Empresarial CNC, no total de 1.559, dos quais 1.338 são beneficiários do Plano de Saúde. • Apoio das Patrocinadoras. 	<p style="text-align: center;">AMEAÇAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de atenção hospitalocêntrico • Grande número de idas ao pronto-socorro pelos beneficiários • Em março de 2020, o Ministério da Saúde autorizou a tele consulta como medida emergencial na Portaria nº. 467/20, em caráter excepcional e temporário para a Saúde Pública.
<p style="text-align: center;">FORÇAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo de APS da Clínica Saúde BRB Consolidado; • Espaço físico apropriado na Sede BRB – CNC; • Equipe interdisciplinar formada e qualificada; • 79% (1.058) dos beneficiários são acompanhados pela Clínica Saúde BRB; • Acesso facilitado é um dos princípios da APS. 	<p style="text-align: center;">FRAQUEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alto absenteísmo dos beneficiários ativos para consultas presenciais na Clínica Saúde BRB; • Beneficiários acompanhados na Clínica Saúde BRB ainda procuram o serviço de PS. • Mudança cultural.

- ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.
- APS – Atenção Primária à Saúde.
- GEVID - Gerência de Qualidade de Vida
- PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional
- PS – Pronto Socorro

8. DIRETRIZES

8.1. ANÁLISE DO CENÁRIO

O cenário foi analisado por meio da Matriz *SWOT*, uma ferramenta que possibilita melhor organização e percepção do ambiente interno ao considerar os pontos fortes e fracos e o ambiente externo, ameaças e oportunidades. Foram utilizadas informações dos Sistemas FacPlan e TechSalus.

8.1.2. Os gráficos a seguir registram a quantidade de consultas e de beneficiários atendidos em pronto-socorro nos anos de 2019 e 2020.

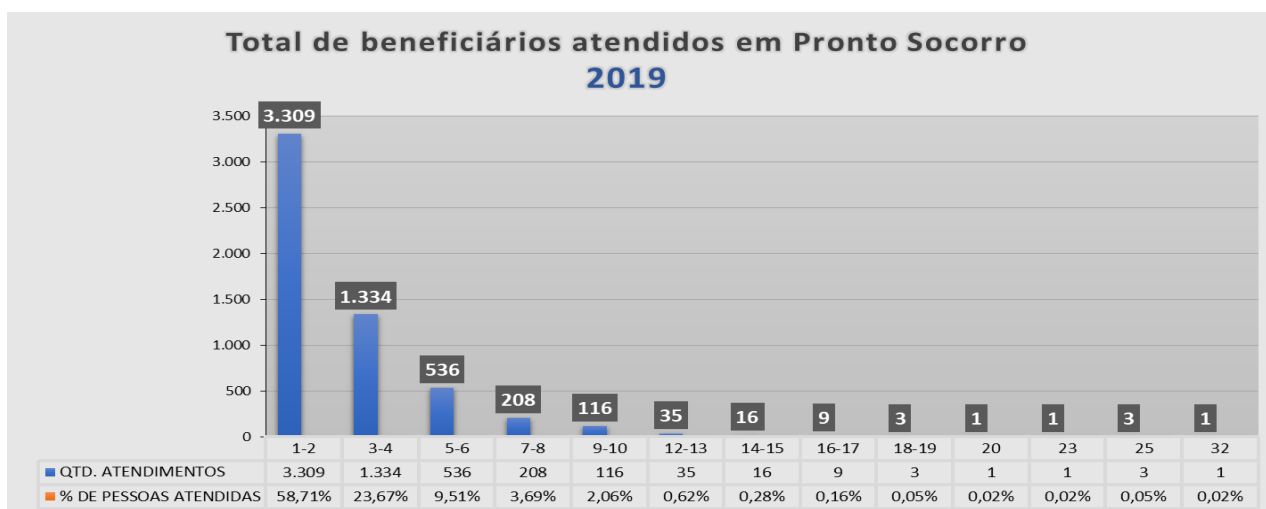
9. DESCRIÇÃO DE ATIVIDADES

O Atendimento no Espaço da Clínica na Sede da Saúde BRB será estruturado em 2 modalidades, a saber:

- Modalidade Atendimento Demanda Espontânea e APS [I]
- Módulo Pacientes Encaminhados pelos Médicos do Trabalho GEVID [II]

9.1. PÚBLICO-ALVO

Beneficiários das associadas patrocinadoras do Plano com lotação na Sede do BRB das demais Patrocinadoras do Plano localizadas no Centro Empresarial CNC que necessitem de atendimentos de saúde.



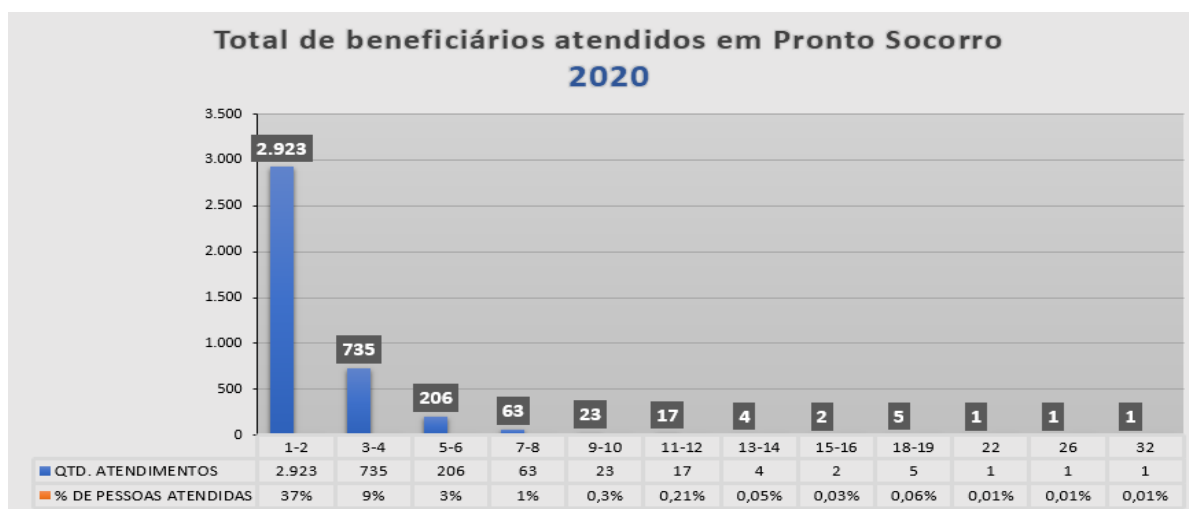
9.1.1 PÚBLICO-ALVO - MÓDULO ATENDIMENTO DEMANDA ESPONTÂNEA e APS

A proposta é atender os beneficiários que necessitarem de pronto atendimento, desde que não se enquadrem em situação de urgência ou emergência, com objetivo de se tornar porta de entrada preferencial para utilização da rede credenciada.

O público elegível para o Módulo I, "Atendimento a Demanda Espontânea", serão todos os beneficiários do Plano lotados nas Sedes do BRB e demais Patrocinadoras do Plano localizadas no Centro Empresarial CNC, no total de **1.338 pessoas**. (Fonte GEVID, maio 2021).

9.1.2 PÚBLICO-ALVO - MÓDULO PACIENTES ENCAMINHADOS POR MÉDICO DO TRABALHO GEVID

O público elegível para o Módulo II, "Pacientes encaminhados Médico do Trabalho- GEVID", são todos os empregados que, se apresentarem exames alterados no PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), poderão ser encaminhados pela Medicina do Trabalho para acolhimento por enfermeira da equipe de Atenção Primária. A enfermeira agendará consulta com o médico da família, com vistas a garantir a coordenação do cuidado e melhoria dos resultados em saúde.



NOTA 1 - Caso o empregado não seja beneficiário do Plano, terá direito a 2 consultas médicas por ano para orientação.

9.2. RESPONSABILIDADES

9.2.1. COORDENADOR MÉDICO

- Coordenar a implementação e monitorar as estratégias em APS.
- Garantir assistência integral (promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde) aos beneficiários lotados no CNC.

- Supervisionar junto à equipe a adoção dos protocolos assistenciais dos programas e projetos da Clínica Saúde BRB.
- Estreitar a parceria com a Coordenação Médica da GEVID.
- Gerir e analisar os indicadores de Processo e Resultado.
- Auditar prontuários.
- Discutir conduta clínica/plano de cuidados dos pacientes com a equipe.
- Enviar relatórios de indicadores do Espaço Avançado ao Órgão Executivo da Saúde BRB.
- Promover treinamento e capacitação da equipe interdisciplinar.

9.2.2. COORDENADOR DE ENFERMAGEM

- Garantir o acesso do beneficiário, orientando a equipe para o acolhimento à demanda programada e espontânea.
- Contribuir, participar e realizar atividades de educação permanente da equipe de enfermagem para que as ações no Espaço Avançado Clínica Saúde BRB - CNC ocorram em conformidade com os protocolos e procedimentos da Clínica Saúde BRB.
- Supervisionar e coordenar o trabalho da equipe de enfermagem no Espaço Avançado da Clínica no CNC.
- Discutir conduta clínica/plano de cuidados dos pacientes com a equipe.
- Estreitar a relação com a equipe da GEVID.
- Promover os indicadores de qualidade, processo e resultado e apresentar à Coordenação Médica da Clínica.
- Realizar o gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento do Espaço Clínica Saúde BRB- CNC.

9.2.3. ENFERMAGEM CNC

A equipe de enfermagem deverá atuar nos dias úteis, de 8h às 19h, e contará com o apoio e matriciamento dos profissionais da Clínica Saúde BRB.

São responsabilidades da equipe de enfermagem:

- Realizar o acolhimento dos beneficiários lotados e identificar quanto à necessidade de atendimento para pronto-consulta ou consulta programada.
- Agendar as teleconsultas de acordo com os protocolos estabelecidos.
- Coordenar a assistência da população de acordo com os planos de cuidados.
- Responder às solicitações dos empregados acompanhados como: troca de receitas, e-mail, troca de pedido de exames, emissão de relatórios, dentre outros, em até 48 horas.
- Registrar informações dos atendimentos no sistema de prontuário eletrônico - TechSallus.
- Realizar os atendimentos de acordo com os protocolos assistenciais da Clínica Saúde BRB.
- Integrar a equipe para que as ações ocorram de forma interdisciplinar.

- Apresentar relatórios com indicadores à Coordenação de Enfermagem.
- Ministras palestras quando necessário.
- Participar de treinamentos, discussões de casos e capacitações.

9.3. FLUXO DE ATENDIMENTO

- Os beneficiários titulares lotados no CNC poderão solicitar consulta no espaço Clínica Saúde BRB. O agendamento poderá ser de forma presencial ou por telefone.
- Os beneficiários atendidos passarão pelo acolhimento de enfermagem para aferir sinais vitais, realizar triagem e classificação de risco em menor espaço de tempo possível.
- Os atendimentos classificados como pronto-consultas deverão ser realizados no mesmo dia. Para consultas classificadas como módulo APS, o agendamento deverá ocorrer em até uma semana, de acordo com a disponibilidade de agenda dos profissionais da Clínica Saúde BRB.
- As consultas médicas no Espaço Clínica Saúde BRB-CNC serão realizadas no formato de teleconsulta.
- Beneficiários que necessitem de avaliação médica presencial ou de medicações serão encaminhados para Clínica Saúde BRB ou para o serviço de pronto-atendimento presencial.
- Consultas eletivas poderão ser agendadas, conforme programação de plano de cuidados e protocolos assistenciais do Módulo Atenção Primária à Saúde da Clínica Saúde BRB.
- A equipe de enfermagem fará o monitoramento da continuidade do cuidado recebido pelo paciente no Módulo Atenção Primária à Saúde.
- Após as consultas, os beneficiários serão orientados a procurarem a enfermagem e realizar o agendamento das novas consultas.
- Ao final de cada dia, a enfermeira enviará questionário no formato Googleforms para avaliar a satisfação do beneficiário quanto ao atendimento prestado.

NOTA 2 - Consultar [Anexo 1 – Fluxo Simplificado de Atendimento Espaço Clínica Saúde BRB CNC].

10. PONTOS DE CONTROLE

10.1. METAS

- 1.** Atender 100% dos beneficiários no Módulo Atendimento à Demanda Espontânea e APS.
- 2.** Acompanhar 80% dos beneficiários por Equipe Interdisciplinar.
- 3.** Acompanhar 90% dos beneficiários encaminhados pelo Médico do Trabalho por exames alterados no PCMSO.
- 4.** Garantir índice de satisfação, com avaliação “ótimo” ou “bom”, de 90% dos participantes da pesquisa de satisfação.

5. Reduzir em 30% os atendimentos no Pronto-Socorro para os beneficiários acompanhados no Projeto, por queixas de doenças sensíveis a APS.
6. Reduzir em 20% a sinistralidade dos beneficiários em comparação ao ano anterior à participação no Projeto.

10.2. INDICADORES

10.2.1 ÍNDICE DE CAPTAÇÃO MÓDULO DEMANDA ESPONTÂNEA [POP 01] (ANUAL)

$$POP01 = \frac{\text{Empregados atendidos no módulo Demanda Espontânea no ano}}{\text{População CNC que buscou atendimento no espaço}} \times 100$$

10.2.2 ÍNDICE DE ACOMPANHAMENTO NO MÓDULO APS [POP 02] (ANUAL)

$$POP02 = \frac{\text{Beneficiários atendidos no módulo APS no ano}}{\text{Beneficiários lotados CNC}} \times 100$$

10.2.3 ÍNDICE DE ACOMPANHAMENTO POR MÉDICO DE FAMÍLIA DE ENCAMINHAMENTOS FEITOS PELOS MÉDICOS DO TRABALHO GEVID- EXAMES PCMSO ALTERADOS. [POP 03] (ANUAL)

$$POP03 = \frac{\text{Beneficiários atendidos por médico de família encaminhados por médico do trabalho no ano}}{\text{Beneficiárias encaminhados por médico do trabalho no ano}} \times 100$$

10.2.4 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO [POP 04] (SEMESTRAL)

$$POP04 = \frac{\text{Empregados que avaliaram como ótimo ou bom o projeto}}{\text{Empregados que responderam pesquisa de satisfação}} \times 100$$

NOTA 3 - Consultar [Anexo 2 – Modelo de Pesquisa de Satisfação].

10.2.5 ÍNDICE DE ATENDIMENTOS NO PRONTO-SOCORRO [POP 05] (ANUAL)

$$POP05 = \frac{\text{N.º de atendim. no PS. um ano antes} - \text{N.º de atendim. no PS um ano depois}}{\text{N.º de atendim. no PS um ano antes à participação no Projeto}}$$

10.2.6 ÍNDICE DE SINISTRALIDADE [POP 06] (ANUAL)

$$POP06 = \frac{\text{Sinistralidade dos partic. um ano antes} - \text{Sinistralidade um ano depois da partic. no programa}}{\text{Sinistralidade do partic. um ano antes da participação}}$$

11. ATUALIZAÇÃO, PUBLICIDADE E GUARDA

Este Projeto será tempestivamente atualizado sempre que houver alteração nas atividades documentadas, seja por efeito de norma emanada de órgão regulador, alteração em sistemas

informatizados que suportam a operação, ajustes organizacionais e administrativos decorrentes de avaliação de indicadores e riscos, dentre outros.

12. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Anexo 1 – Fluxo Simplificado de Atendimento Espaço Clínica Saúde BRB CNC.

Anexo 2 – Modelo de Pesquisa de Satisfação.

Anexo 1 – Fluxo Simplificado de Atendimento Espaço Clínica Saúde BRB CNC

EMPREGADO SOLICITA CONSULTA NO ESPAÇO CLÍNICA SAÚDE BRB - CNC PRESENCIALMENTE OU VIA TELEFONE

OBS: ENFERMAGEM DEVERÁ AFERIR OS SINAIS VITAIS DE TODOS OS EMPREGADOS QUE BUSCAREM ATENDIMENTO NO ESPAÇO.

ENFERMEIRO REALIZA ACOLHIMENTO DO EMPREGADO, FAZ A TRIAGEM E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

PACIENTE EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA RECEBERÁ ATENDIMENTO IMEDIATO PELO ENFERMEIRO DO ESPAÇO CLÍNICA SAÚDE BRB E SERÁ ACIONADO O SERVIÇO DE REMOÇÃO - UTI VIDA

PRONTO-CONSULTAS (MÓDULO DEMANDA ESPONTÂNEA) DEVERÃO SER REALIZADAS NO MESMO DIA

OBS: ENFERMAGEM DEVERÁ AFERIR OS SINAIS VITAIS DE TODOS OS EMPREGADOS QUE BUSCAREM ATENDIMENTO NO ESPAÇO

EMPREGADOS QUE NECESSITEM DE AVALIAÇÃO PRESENCIAL OU MEDICAÇÕES PODERÃO SER ENCAMINHADOS PARA CLÍNICA SAÚDE BRB OU SERVIÇO DE PRONTO-ATENDIMENTO.

TELECONSULTAS ELETIVAS DOS EMPREGADOS BENEFICIÁRIOS DO PLANO PODERÃO SER AGENDADAS NA MESMA SEMANA OU CONFORME PROGRAMAÇÃO DE PLANO DE CUIDADOS E PROTOCOLOS ASSISTENCIAIS DA CLÍNICA SAÚDE BRB (MÓDULO APS)

O ENFERMEIRO FARÁ O MONITORAMENTO DA CONTINUIDADE DO CUIDADO RECEBIDO PELO PACIENTE.

Anexo 2 – Modelo de Pesquisa de Satisfação



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Nome:
Telefone:

1. De 1 a 5, como avalia o ATENDIMENTO no POSTO AVANÇADO - CLÍNICA SAÚDE BRB?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. De 1 a 5, como avalia o horário de funcionamento do POSTO AVANÇADO - CLÍNICA SAÚDE BRB?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. De 1 a 5, como avalia as INSTALAÇÕES do POSTO AVANÇADO - CLÍNICA SAÚDE BRB?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. De 1 a 5, você recomendaria o POSTO AVANÇADO - CLÍNICA SAÚDE BRB?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---