

TOMADA PÚBLICA DE SUBSÍDIOS LINHAS DE CUIDADO PRIORITÁRIAS PARA SS

DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO SETORIAL

ANGÉLICA VILLA NOVA DE AVELLAR DU ROCHER CARVALHO
Diretora-Ajunta de Desenvolvimento Setorial



07 de março de 2024



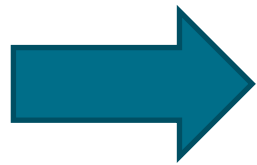
O Contexto



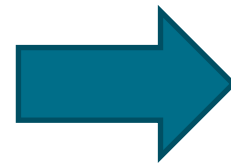
Da Complexidade



NECESSIDADE



PRESCRIÇÃO



Da Complexidade



QUANDO MAIOR CONFLITO, MAIOR
INCERTEZA, MAIOR RISCO, MAIOR
INEFICIÊNCIA, MAIOR DESPERDÍCIO,
MAIOR PREÇO

Da Complexidade

Aumento dos custos dos serviços e insumos;

Aumento dos preços dos planos e reajustes;

Limite da capacidade de pagamento dos contratantes;

Perda da capacidade de pagamento dos contratantes, embora a percepção sobre a necessidade de manutenção do plano, especialmente pós pandemia, tenha aumentado o número de beneficiários no setor.



Seria favorável?

Adquirir maior previsibilidade no cuidado, confiança nas relações comerciais e reduzir o risco setorial?

Sim

Pelo desenho das linhas de cuidado prioritárias na Saúde Suplementar com foco no paciente!

Sobre os Relatos

Seguem relatos de três beneficiários de planos de saúde



Antônia. 70 anos. Possui várias doenças crônicas



Henrique. 5 anos . Portador de Transtorno do Espectro Autista (TEA).



Sofia. 28 anos. Sobre *burnout*

Antônia

Antônia é uma mulher de 70 anos, alegre, otimista, generosa, que vive sozinha em um apartamento na Zona Norte do Rio de Janeiro. Ela é aposentada, divorciada e tem dois filhos adultos que moram em outras cidades. Ela gosta de assistir novelas, acompanhar as redes sociais e conversar com as amigas. Sonha em viajar pelo Brasil e passar mais tempo com os netos e os filhos. Mas a vida de Antônia não é fácil. Ela sofre de várias doenças crônicas, que exigem um tratamento complexo e caro. Ela tem hipertensão arterial, artrite reumatoide, prótese nos dois joelhos, refluxo, catarata, trombose, apneia do sono e outras complicações. Antônia toma 13 medicamentos diferentes todos os dias, alguns com efeitos colaterais indesejáveis. Ela também precisa fazer exames periódicos, consultas médicas, fisioterapia e outros procedimentos. Está em investigação hematológica, pois seus exames de sangue apresentaram alterações, mas embora já tenha feito duas consultas, não sabe explicar o motivo do acompanhamento. Tudo isso afeta a sua qualidade de vida, o seu bem-estar, a sua autoestima, a sua autonomia. Sente-se ansiosa com medo de piorar e tem muitas dúvidas sobre o seu diagnóstico, prognóstico e tratamento. Embora consiga sempre atendimento, Antônia não tem o apoio que precisa do seu plano de saúde. Gasta horas ao telefone, tentando encontrar um prestador que atenda o seu plano, que tenha disponibilidade e que seja próximo da sua casa, pois se depara com uma rede desatualizada, um atendimento burocrático, um sistema lento. Ela se sente desrespeitada e ignorada. Antônia também não tem o apoio que precisa dos seus médicos. Falta coordenação, integração e continuidade em seu atendimento entre os diferentes especialistas a quem procura por conta própria e que nunca discutem em conjunto seu caso. Um questionamento que ela sempre se faz é se de fato precisaria tomar tantos remédios. O custo desse tratamento é alto e incompatível com sua renda, para tentar minimizar esse impacto, ela gasta muito tempo de seu dia, pesquisando preços em diferentes farmácias e realizando a compra para entrega domiciliar, algumas vezes ela deixa de comprar alguns medicamentos em função do alto custo. Não há um acompanhamento pós-consulta para avaliar, adaptar e orientar a adesão ao tratamento. Com essa rotina de cuidados, sobra pouco tempo e dinheiro para Antônia melhorar seu bem-estar e estilo de vida. Ela não pratica atividade física regular e tem pouco suporte para uma escolha de alimentação saudável, melhora do sono e manejo do estresse. Essa rotina a tem deixado frustrada e um pouco triste.

Como o setor de saúde pode melhorar a vida de Antônia?



Henrique



Em um bairro tranquilo do Rio de Janeiro, vive Henrique, um menino de cinco anos com um sorriso contagiante e uma energia inesgotável. Apaixonado por praias e desenhos animados, Henrique compartilha com muitas crianças seus interesses típicos da infância. No entanto, sua jornada é marcada por desafios únicos, pois Henrique é portador do Transtorno do Espectro Autista (TEA). A saga de Henrique começou cedo, com seus pais percebendo sinais preocupantes aos dois anos. A ausência de palavras, o desinteresse pelos brinquedos e a dificuldade de manter contato visual acenderam o alerta. A jornada para obter um diagnóstico e tratamento adequado, no entanto, revelou-se uma odisséia marcada por obstáculos e frustrações. O primeiro obstáculo surgiu com o plano de saúde, que oferecia acesso limitado a especialistas e terapias. A única clínica de fonoaudiologia credenciada disponível tinha uma reputação questionável, e mesmo assim, as vagas eram escassas. Determinada, a mãe de Henrique enfrentou listas de espera exaustivas e custeou consultas particulares para garantir que seu filho recebesse o atendimento necessário. A espera por um neuropediatra especializado se estendeu por meses, e quando o atendimento finalmente ocorreu, ele foi examinado por cerca de vinte minutos, sem diagnóstico e com o conselho para a mãe de superar o medo da Pandemia e levar ele para a pracinha para brincar com outras crianças. A angústia da família só aumentou. Foi a iniciativa da creche, ao observar Henrique em um ambiente estruturado, que finalmente trouxe alguma esperança, validando as preocupações dos pais e direcionando-os a um especialista capaz de oferecer um diagnóstico preciso. Com o diagnóstico em mãos, novos desafios surgiram. O acesso às terapias recomendadas pelo plano de saúde era um labirinto de burocracias e limitações. A luta da família tomou um novo rumo, desta vez nos tribunais, buscando assegurar os direitos de Henrique a um tratamento adequado. Foi quando através de uma liminar, o Henrique conseguiu finalmente uma clínica para o seu tratamento. A história de Henrique não é apenas sobre os desafios; é sobre resiliência, amor e a busca incansável por uma vida melhor. Graças à determinação de seus pais, Henrique hoje mostra progressos notáveis. Ele é um menino falante, com excelente cognição e melhorias significativas em seu comportamento e alimentação. A jornada de Henrique destaca a necessidade crítica de melhorias nos cuidados de saúde, especialmente no tratamento de condições complexas como o TEA, para que se tornem acessíveis para todos os beneficiários que necessitem. **Como podemos avançar nesta agenda?**

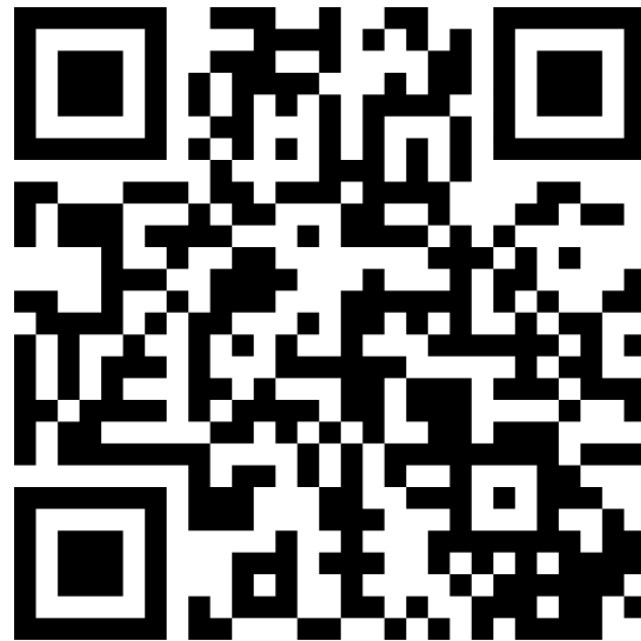
Sofia



Sofia, aos 28 anos, encarna o perfil da profissional dedicada e competente. Sua carreira na indústria alimentícia, que a levou a gerenciar equipes de reposição de produtos em supermercados de três estados do Sudeste, é marcada por sucessos. No entanto, sua recente promoção revelou-se uma faca de dois gumes: uma oportunidade de crescimento profissional entrelaçada com um acúmulo insustentável de responsabilidades. Com uma equipe expandida de 260 pessoas sob sua gestão, sem que ninguém assumisse suas funções anteriores, Sofia encontrou-se presa em uma rotina de trabalho extenuante. Conectada a três celulares, lidando com crises operacionais diárias e mantendo as exigências comerciais, sua capacidade de manter o equilíbrio começou a falhar. O primeiro sinal de que algo mais grave estava prestes a acontecer se deu quando em uma reunião com um novo cliente, ela teve um apagão durante sua apresentação e não conseguiu dar prosseguimento. O incessante toque de seus celulares, símbolo das demandas intermináveis, tornou-se a trilha sonora de um esgotamento iminente. Não demorou para Sofia ter uma crise nervosa, que resultou na quebra de seu laptop. Ela recebeu o diagnóstico de burnout, mas a abordagem de seu tratamento pelo plano de saúde se mostrou pouco assertiva. Tratada por depressão, mesmo sem os sintomas clássicos, Sofia se viu presa em um ciclo de terapias ineficazes, onde a falta de comunicação entre sua psicóloga e o psiquiatra simbolizava um fragmentado. Ela dormia e acordava com uma sensação de esgotamento físico e mental, tinha dores de cabeça frequentes, e começou a apresentar quadros de diarreia e taquicardia sempre que tinha uma reunião comercial com um novo cliente. Além disso, passou a ficar mais doente, com resfriados, infecções urinárias constantes. Com isso, Sofia se tornou uma frequentadora assídua das salas de emergência da rede de seu plano de saúde, onde só tratavam dos sintomas aparentes. Sofia passou a desacreditar em seu tratamento. Continuou a trabalhar, apesar do sofrimento, devido ao medo de perder o emprego, sendo essa mais uma camada de pressão, exacerbando seu estado. A história de Sofia não é apenas um testemunho do impacto devastador do estresse no local de trabalho, mas um convite a pensarmos **como o atendimento nos planos de saúde pode contribuir para resolver os problemas crescentes relacionados à saúde mental, de um modo integrado, que não apenas trate os sintomas, mas também se aprofunde nas causas subjacentes.**

Oportunidades de Melhoria

Aponte seu celular para o QR-CODE abaixo e responda usando 3 palavras que representem **oportunidades de melhoria** para as situações apresentadas.



Join at menti.com | use code 6235 2648

Melhorar a forma
como a operadora
entrega a cobertura.





Como estamos tentando resolver esse desafio?

Proposta Atual

Desenvolver, a partir de propostas enviadas pela sociedade, manual com linhas de cuidado prioritárias para o setor suplementar com fluxos assistenciais específicos para diferentes níveis de atenção e indicadores de acompanhamento. Contando, para isso, com o apoio **da sociedade em geral**, sociedades médicas e internamente, das Diretorias da ANS.



O que de fato queremos?



Promover
Desenvolvimento Setorial!

Como promover Desenvolvimento Setorial?



**Colocando a jornada do paciente
no centro de nossas ações**

Visão de futuro

Que todo paciente tenha uma boa experiência em sua jornada de cuidados, recebendo atendimento integrado, resolutivo, baseado em evidências, ágil e **de fácil entendimento**, conforme suas necessidades.



O que precisamos considerar?

Estamos propondo
uma inovação
complexa em um
sistema complexo



Como Inovar em Sistemas Complexos?

Utilizar a inteligência coletiva para a criação de soluções que melhorem a qualidade das interações entre os componentes do sistema orientada por um **propósito comum**



Proposta de Trabalho: Componente Estratégico

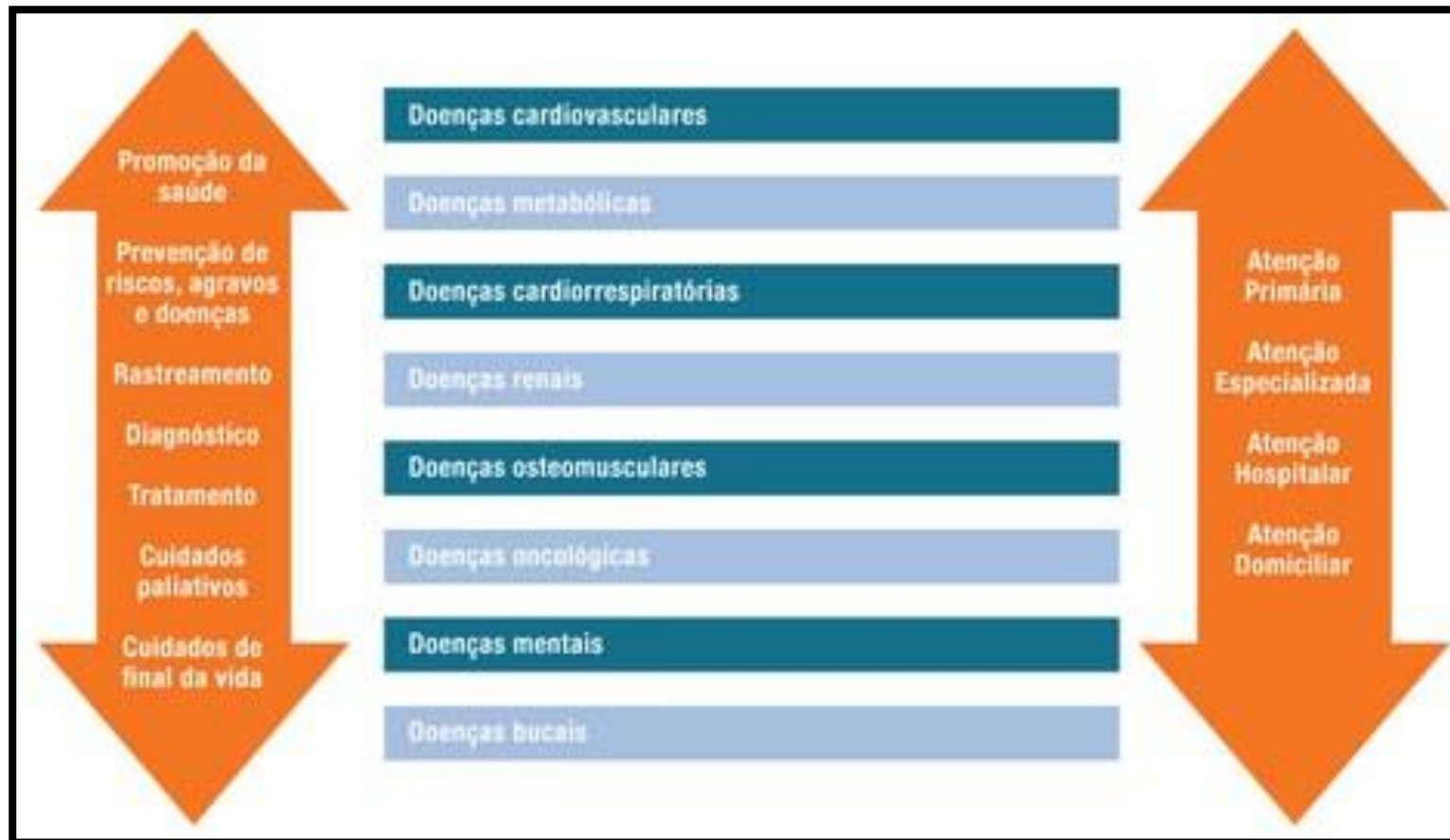


- Sensibilizar os **agentes de mudança** do setor que mais se destacam entre seus pares!!!!
- Identificar **quais são os mais dispostos** a fazer parte de uma rede de **pioneiros, corajosos e inovadores** que aceitem desbravar novos caminhos para adoção das melhores práticas assistenciais que mensurem bons resultados para o paciente!!!

O que fazer?



Desenho das linhas de cuidado prioritárias da SS



Próximos passos





Pazo de Entrega para ANS – 30/06

