

CLÍNICA DE  
**APS**

**Qualirede**  
gestão em saúde

**A experiência de um prestador  
certificado em APS de acordo  
com as regras da RN  
440/2018 da ANS**



# Quem somos

- **11 anos** atuando no setor de saúde suplementar
- **Empresa Pioneira** na implantação de APS no Brasil
- **6 anos** de experiência com Atenção Primária à Saúde
- **7 clínicas** de APS
- **43 mil vidas** abrangidas pela APS em todo o país

## Nossas parcerias e reconhecimentos



09/08/2019 - 09/08/2020



1º e 2º lugar



# O que fazemos



## Clínicas de APS

Cuidado centrado na pessoa e embasado nos atributos da APS. Conta ainda com linhas de cuidados automatizadas e com elementos de Value Based Health Care (VHBC).



## Telemedicina

Teleatendimento médico em diversas especialidades, de enfermagem, nutrição e psicologia, descomplicado e de fácil acesso.



## Gestão do Cuidado

Ações para o gerenciamento saúde de pessoas saudáveis e com condições/doenças crônicas e, também, de casos.



## Consultorias

A expertise da Qualirede aplicada à gestão do sinistro, gestão de OPME ou ainda auxílio em como abrir uma Operadora de Planos de Saúde.



## Regulação

Fazemos auditoria prévia; gestão do paciente internado; concorrente, fechamento das contas médicas e segunda opinião especializada.



## Rede

Facilitamos a gestão da rede credenciada e ainda fornecemos garantia de atendimento.

# O que fazemos em APS



Focamos na Gestão de Saúde Populacional



Identificamos os riscos de adoecimento de cada pessoa e gerenciamos o cuidado



Apoiamos o autocuidado



Auxiliamos na conquista e na manutenção do nível de saúde



Identificamos precocemente as condições de saúde e as doenças



Trabalhamos para garantir a segurança no cuidado em saúde dos pacientes



Cuidamos respeitando a singularidade de cada pessoa

## O que temos:



**Linhas de cuidado** - possibilita garantir o adequado cuidado para cada pessoa



Registro eletrônico, onde há todo o **histórico de saúde** da população cuidada



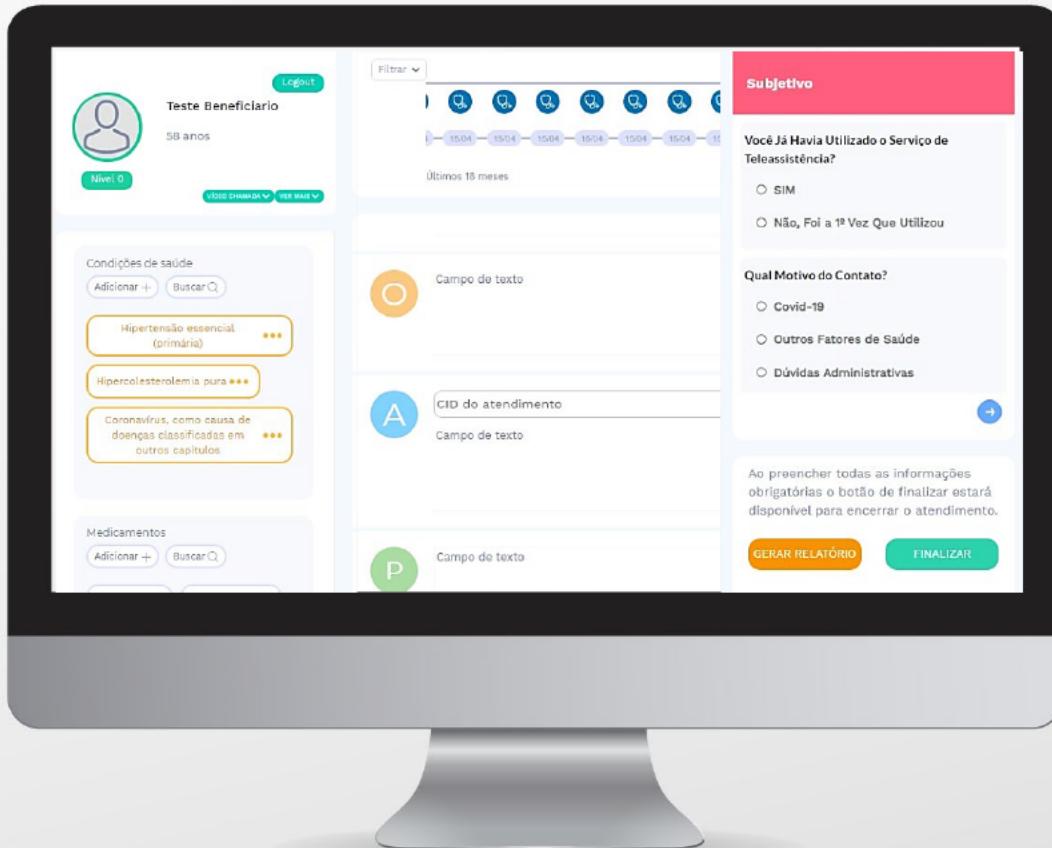
**Concierge**, profissional responsável por auxiliar na linha de cuidado, realizando atendimento personalizado



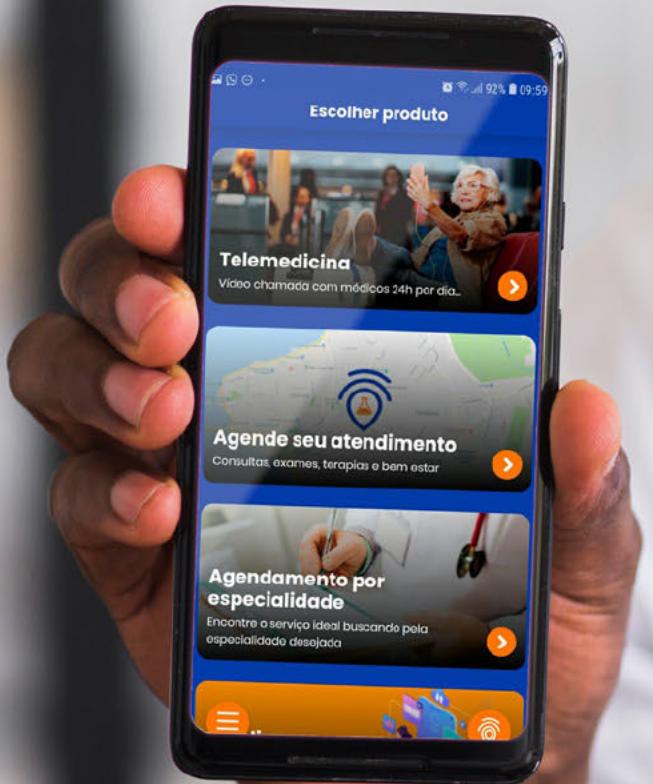
A cada novo cliente, realizamos a **estratificação de risco da população**, garantindo atenção às necessidades de todos.

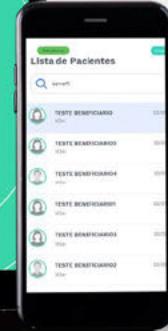
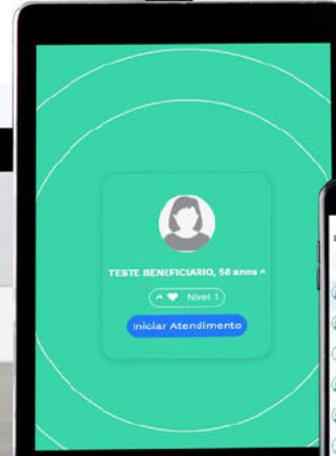
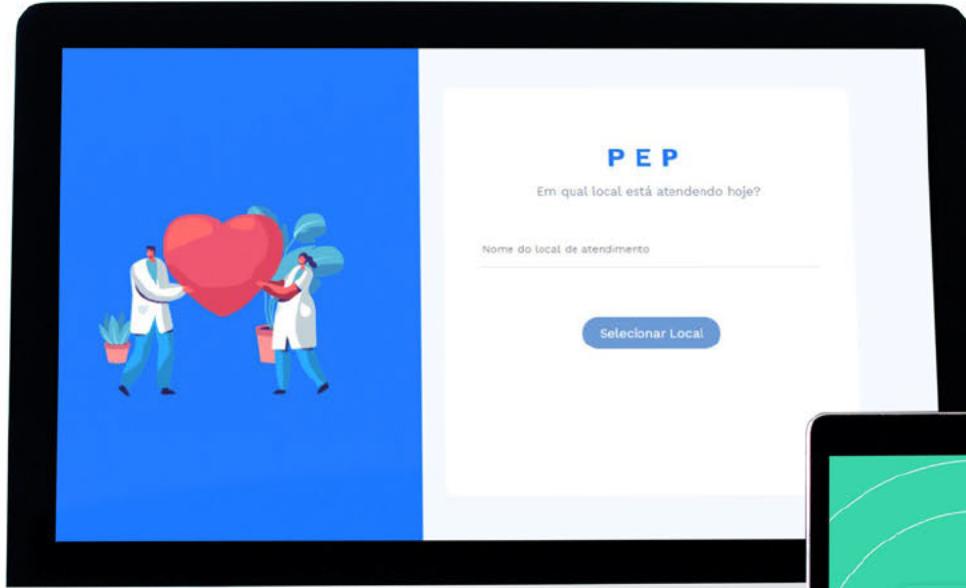
# Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP)

Registro no PEP,  
seguindo as  
linhas de  
cuidado pré  
definidas.  
Prescrições na  
plataforma  
Memed e envio  
da receita por  
email e/ou  
SMS.



# Plataforma de Telemedicina e agendamento para APS





# Ferramentas de Gestão

## Painel de Business Intelligence (BI)



# Ferramentas de Gestão

**Ativos** 32    **Atendentes** 113%    **Vínculo** 8.58%

**Ocupação da Agenda próx. 30 dias**

| Data       | Livres | Agendados | Taxa Ocupação |
|------------|--------|-----------|---------------|
| 23/07/2020 | 904    | 260       | 26.97%        |
| 24/07/2020 | 945    | 271       | 28.68%        |
| 25/07/2020 | 130    | 15        | 4.55%         |
| 27/07/2020 | 976    | 274       | 28.07%        |
| 28/07/2020 | 984    | 266       | 27.03%        |
| 29/07/2020 | 1016   | 300       | 29.53%        |
| 30/07/2020 | 964    | 260       | 26.97%        |
| 31/07/2020 | 945    | 271       | 28.68%        |
| 01/08/2020 | 130    | 15        | 4.55%         |

**Quantidade de Consultas** 8,509  
Médico de Família 14,739  
Médico Especialista 0  
Profissionais não Médicos 0

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL**  
SELEÇÃO CLÍNICA PARA SABER O IPS GERAL DOS PROFISSIONAIS

**LOCAL ATENDIMENTO** All

**Net Promotor Score** 72

**Beneficiários** 44,889    **Média da Idade** 34    **Consultas** 14,739

**CUENTA** All    **EMPRESA** All    **LOCAL ATENDIMENTO** All    **ANO** All    **MÊS** All

| Beneficiário                      | Agendamento | Consultas CRM | Consultas v/ CRM | Consultas 6 Meses |
|-----------------------------------|-------------|---------------|------------------|-------------------|
| ZENILDA MINDONCA OLIVEIRA DOS ... | 107         | 109           | 0                | 12                |
| ANA PAULA DA CRUZ                 | 86          | 84            | 0                | 7                 |
| ANA RUBIA DELA JUSTINA BECKER     | 72          | 81            | 0                | 10                |
| DIANA AVIZIANI D'ALCANTARA        | 92          | 90            | 0                | 11                |
| NILOO AZEVEDO                     | 75          | 74            | 0                | 21                |

**Consultas por sexo e faixa etária**

| FAIXA ETÁRIA | FEMININO | MASCULINO |
|--------------|----------|-----------|
| 35 à 44 ANOS | 1,754    | 890       |
| 26 à 34 ANOS | 1,715    | 821       |
| 45 à 54 ANOS | 1,071    | 829       |
| 60 à 64 ANOS | 144      | 416       |

**Média Consulta** 1,00    **Utilizadores** 60,32%

**Consultas por Sexo**

| SEXO      | Quantidade |
|-----------|------------|
| MASCULINO | 5,494      |
| FEMININO  | 5,494      |

# Modelos de Remuneração Baseados em Valor

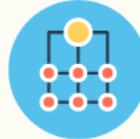
Parceria com Cliente – projeto classificado entre os 13 selecionados

A remuneração baseada em valor prioriza a **melhoria da atenção** à saúde e, como consequência, a **sustentabilidade do sistema**.

*Valor em saúde*

$$= \text{Pertinência} X \frac{\text{Desfechos clínicos}}{\text{Custos}}$$

## Fase 1



- Indicadores atuais
- Novas possibilidades

## Fase 2



- Perfil da população
- Gaps e oportunidades

## Fase 3



- Introdução de novas métricas

# Aprimoramos o trabalho com:



**Reuniões Nucleares**



**Educação permanente**



**Educação continuada**



**Comissão de revisão  
de prontuário**



**Reuniões semanais de  
coordenadores**



**Monitoramento e avaliação  
dos resultados**

**Indicadores de:**

- Controle de desfechos intermediários
- Demanda espontânea x agendamento
- Proporção do atendimento do MF
- Saúde da Criança, Gestante, Crônico,  
etc..

# Nossas clínicas



# Nossos resultados em APS



Florianópolis

Joinville

Uberlândia



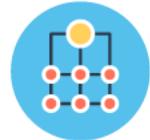
Taxa de  
encaminhamento

Varia de  
13% a 18%



Nº de exames  
por consulta

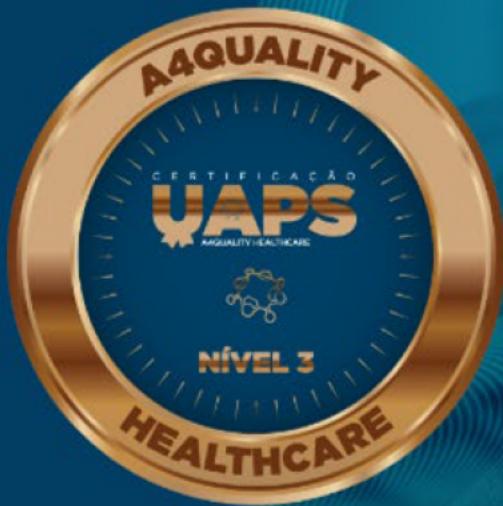
Varia entre  
1,48 a 2,03



NPS\*

Varia de 83  
a 93 pts\*

\*NPS - Zona de excelência - Dados do primeiro semestre de 2020



**Clínica de APS Qualirede:  
a primeira do Brasil com  
padrão de qualidade da ANS**

# CERTIFICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS

## DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS)

Programa de adesão voluntária desenvolvido pela ANS, que compõe o **Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde**, instituído pela Resolução Normativa - RN nº 440, de 13 de dezembro de 2018.

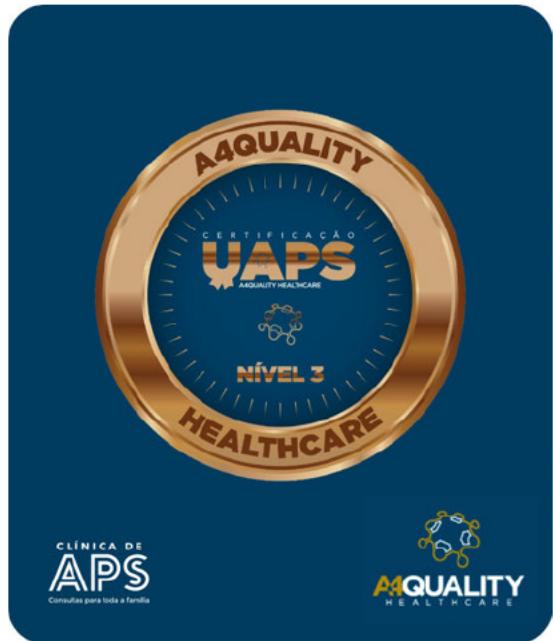


Esta Certificação propõe **modelo inovador** na saúde suplementar para **reorganização da entrada do beneficiário no sistema**, com vista à indução da mudança do modelo de atenção e ao modelo de remuneração para geração de valor.

# POR QUE CERTIFICAR

A Clínica de APS proporciona o **cuidado centrado na pessoa**, a Gestão de Saúde Populacional, pautada na **qualidade e nos atributos da Atenção Primária à Saúde**.

Certificar significa atender a **requisitos importantes** e garantir que boas práticas se mantenham. Além disso, auxilia no **reconhecimento do trabalho da equipe** e na **segurança para a empresa contratante**.



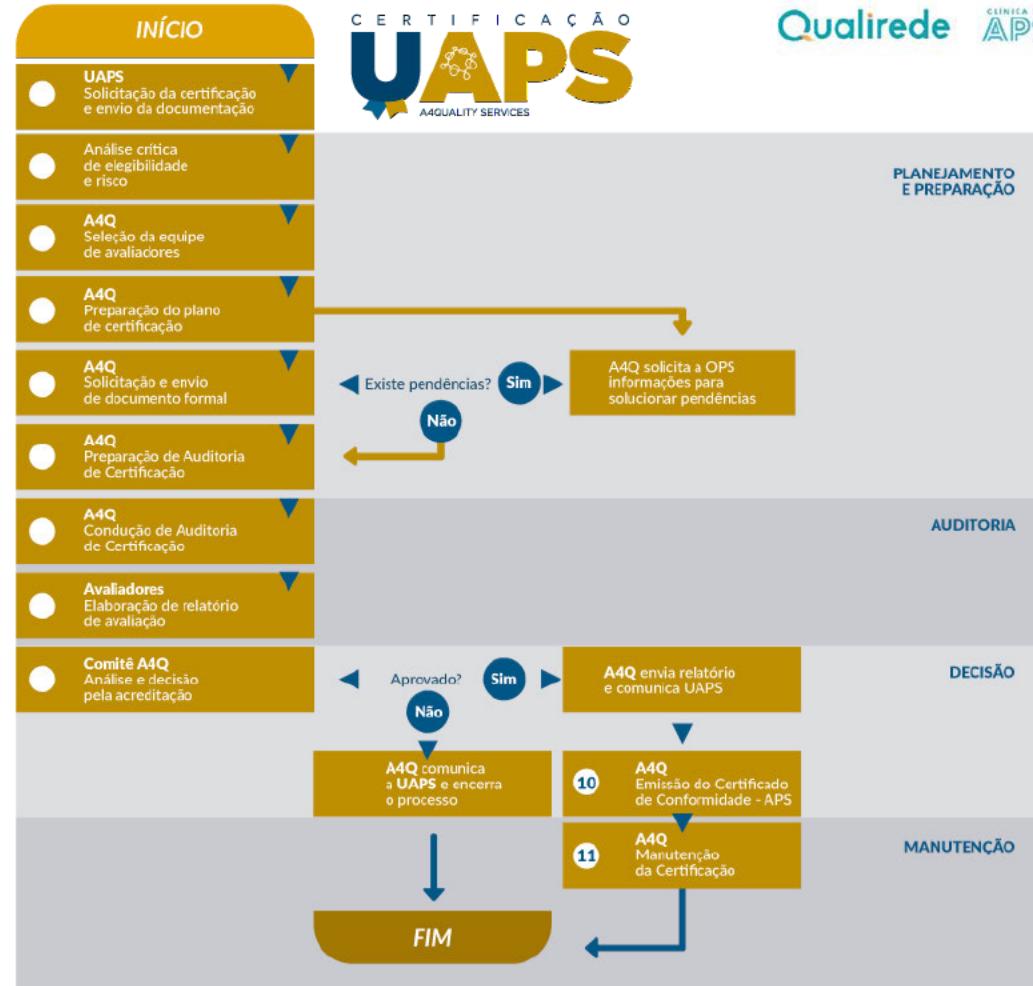
# O QUE É A RN 440

A **Resolução Normativa – RN 440 (13/12/18)**, instituiu o Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. O objetivo do programa é induzir a melhoria no setor suplementar de saúde, por meio de:

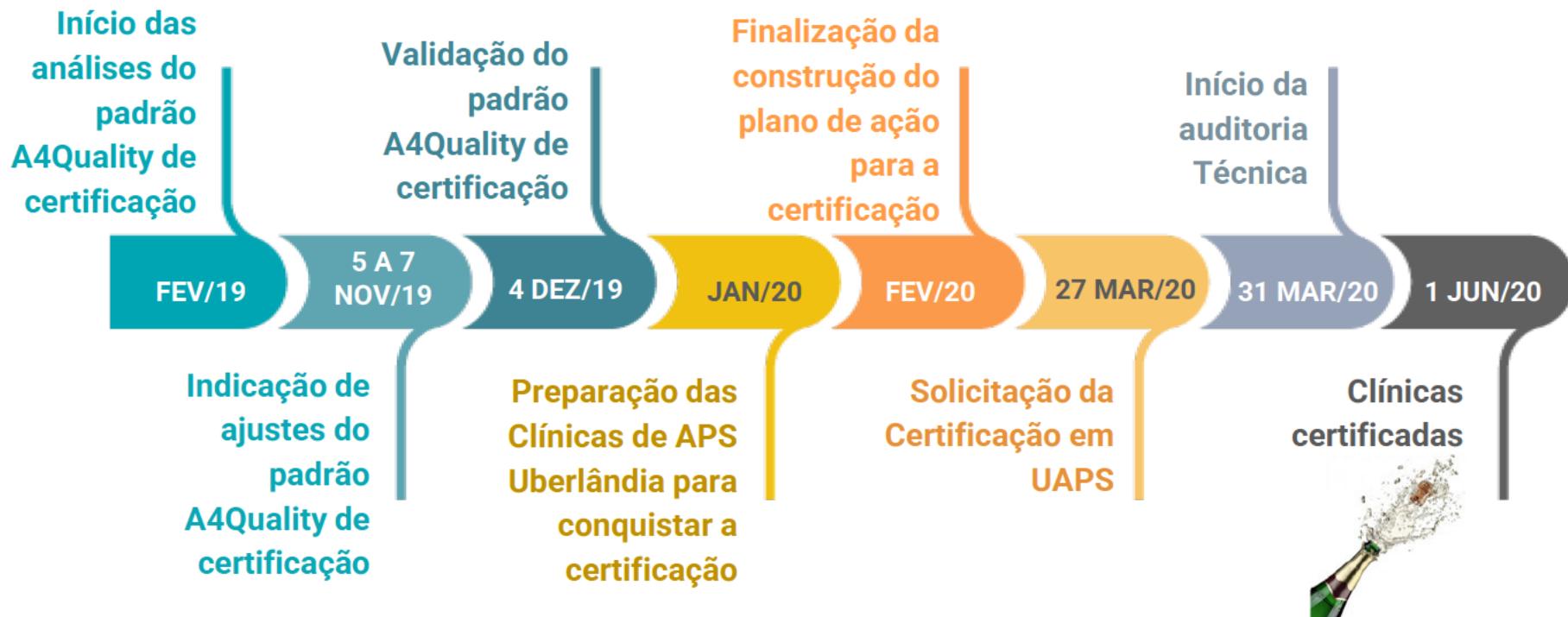
- Acesso à rede prestadora de serviços de saúde
- Qualidade da atenção à saúde
- Experiência do beneficiário

# A4 QUALITY COMO PARCEIRA NA JORNADA DA CERTIFICAÇÃO

A certificação foi conduzida pela A4Quality, auditoria dedicada à acreditação de Operadoras de Planos de Saúde e a primeira empresa homologada pela ANS para esta certificação específica.



# TRAJETÓRIA PARA A CERTIFICAÇÃO



# AS PRIMEIRAS CLÍNICAS DE APS CERTIFICADAS

Comunicado à equipe e comemoração!



Clínica de APS Qualirede:  
a primeira do Brasil com  
padrão de qualidade  
alinhado à ANS

AAQUALITY  
UAPS  
NÍVEL 3  
HEALTHCARE

qualirede.com  
Conheça nossas clínicas de APS

Fazer com que os beneficiários de um plano tenham: acesso à rede prestadora de serviços, é qualidade da atenção à saúde e uma boa experiência no atendimento, são quesitos que a Qualirede leva muito a sério. Prova disso é que nossas clínicas de Minas Gerais são as primeiras do País oficialmente reconhecidas por seguirem o padrão de qualidade estabelecido pela ANS. A certificação conduzida pelo AAQuality, tem como base o Programa de Certificação de Boas Práticas em APS, instituído pela ANS, por meio da Resolução Normativa nº 440, em conformidade também com a RN 405, que estimula a qualificação dos prestadores de serviços de saúde.

Em nossas Clínicas de Atenção Primária à Saúde, contamos com equipe multidisciplinar, que promove a saúde das pessoas para que elas possam fazer o que realmente importa: aproveitar os melhores momentos da vida!

CLÍNICA DE  
APS  
Qualirede  
gestão em saúde

# O FUTURO E OS DESAFIOS DA APS

## NO BRASIL

- A necessidade do mercado de saúde suplementar – reorganização e sustentabilidade
- Ampliar a capilaridade dos serviços
- Garantir a cobertura para toda população da carteira da OPS
- Como auxiliar a mudança de cultura dos beneficiários e dos contratantes
- Pandemia e a APS – lições aprendidas
- Exigências de métodos na operacionalização da APS: como gerenciar o acesso, a coordenação do cuidado, a longitudinalidade e a integralidade

# Qualirede

gestão em saúde

Vilma Dias  
Diretora de Relações  
Institucionais

