

Planos de saúde levam atendimento à casa do usuário na pandemia

Ligações, consultas on-line e mensagens são estratégias, mas apenas uma minoria dos usuários tem acesso aos serviços

A pandemia de Covid-19 deixou a aposentada Ivone Vale Montavani, cardiopata, de 79 anos, angustiada. Como milhões de brasileiros acometidos por doenças crônicas —só nos programas de acompanhamento dos planos de saúde são 2,5 milhões —ela temia que dar continuidade ao tratamento pudesse aumentar o risco de contaminação pelo novo coronavírus.

— Não sabia o que fazer. Quando minhas médicas me ligaram e informaram que manteria meu acompanhamento à distância foi um alívio. Elas me mandam os exercícios físicos para fazer em casa e ainda falo com a psicóloga toda semana — conta Ivone, que faz acompanhamento também com cardiologista, geriatra, fisioterapeuta e nutricionista.

ATENDIMENTO À DISTÂNCIA

Consultas on-line, ligações semanais, mensagens por WhatsApp, visita de enfermeiros, entrega de medicamentos. Os planos de saúde tiveram que inovar e aumentar o contato com seus usuários para manter doentes crônicos e pacientes que inspiram cuidados em dia com seus tratamentos na quarentena.

O número de pessoas envolvidas nas iniciativas de promoção de saúde e prevenção, no entanto, ainda representa pouco mais de 5% dos mais de 46,8 milhões de usuários da saúde suplementar do país.

De olho nos dados, a Agência Nacional de Saúde Suplementar ([ANS](#)) tem promovido reuniões virtuais com operadoras para saber as estratégias adotadas durante a pandemia:

— Ficamos especialmente preocupados com a possibilidade de beneficiários com doenças crônicas interromperem seus tratamentos por medo de sair de casa. A crise sanitária deixou ainda mais evidente a importância desse cuidado coordenado e pode ser uma forma de aumentar o engajamento dos usuários nessas iniciativas — diz Rogério Scarabel, diretor-presidente substituto da [ANS](#).

Para chamar atenção dos consumidores para os programas, a [ANS](#) está prestes a assinar um convênio com um instituto de pesquisa para desenvolver uma metodologia de avaliação e atribuir uma nota a cada iniciativa:

—A ideia é que esses programas sejam vistos como um critério para escolha do plano de saúde —afirma Scarabel. A busca ativa pelos pacientes e a telemedicina são instrumentos importantes para aumentar o engajamento dos usuários.

Usando essas duas ferramentas, o Grupo NotreDame Intermédica, do qual Ivone é cliente, expandiu em 40% os atendimentos nos programas de medicina preventiva durante a pandemia:

— O teleatendimento foi a forma que o mercado encontrou para ter resolutividade sem expor os pacientes — diz Walter Moschella, diretor médico do grupo. A autogestão Saúde

BRB, com pouco mais de nove mil usuários, em Brasília, também registrou alta de 36% nas consultas, de março a junho.

— Antes do coronavírus apenas 10% dos atendimentos eram via telemedicina. Hoje 90% são à distância — ressalta Maria Luiza Barros, coordenadora de Serviços de Saúde da empresa.

CUIDADO PARA TODOS

Dona de uma carteira de 476 mil beneficiários, com média de idade de 68 anos e quase 20% com mais de 80 anos, a Prevent Senior realizou mais 229 mil ligações e 500 mil atendimentos à distância desde 18 de março.

Para pacientes solitários ou com dificuldades de conexão, mensalmente, 380 atendimentos são feitos por enfermeiros munidos de tablets para ajudá-los com a consulta on-line.

— Ampliamos os contatos com os nossos usuários, preocupados que sem a orientação adequada pudessem descompensar gravemente nesse período — diz Pedro Benedito Batista Junior, diretor executivo da Prevent Senior.

Com o auxílio da enfermeira de telemedicina, Irene Varani, de 73 anos, que tem doença bronco pulmonar crônica e faz uso de respirador 24 horas por dia, conseguiu diagnosticar uma inflamação na pele sem sair de casa.

— A enfermeira veio aqui em casa, ligou para o médico, dando as orientações técnicas sobre o problema. Tirou fotos pelo tablet, encaminhou para ele, que nos deu o diagnóstico — conta Juçara Ribeiro, de 68 anos, irmã de Irene e responsável pelos seus cuidados.

Para Denise Durão, vice-presidente e diretora médica da Unimed-Rio, além da telemedicina que veio para ficar, outras iniciativas devem ser incorporadas à rotina de cuidados. Entre elas, o monitoramento de quem procura o pronto-socorro e programas de entrega de medicamentos em casa a pacientes de risco.

A médica Martha Oliveira, diretora executiva da consultoria Designing Saúde, diz que a pandemia fez com que empresas e pacientes vissem a casa como local de cuidado:

— Não é preciso ir ao consultório ou hospital para cuidar da saúde. Este é um aprendizado importante. No pós-pandemia, o desafio será mudar o mindset das operadoras, para que entendam que a coordenação do cuidado não deve ser um programa voltado apenas para beneficiários que gastam mais por serem doentes crônicos, mas uma política para toda a carteira.

Cuidados que não podem ser adiados

- > Doentes crônicos devem manter acompanhamento médico regular e medicações
- > Grávidas não devem interromper o pré-natal, nem ultrassonografias
- > Pacientes com câncer não devem parar quimioterapia e radioterapia
- > Renais crônicos não devem suspender a hemodiálise
- > Quem sofre de depressão ou ansiedade deve manter acompanhamento psiquiátrico e psicológico, mesmo que à distância
- > A fisioterapia também deve ser mantida por pacientes que estavam em tratamento