

Nome da Unimed: Federação das Unimeds Do Estado de São Paulo

Presidente da Unimed: Dr. Omar Abujamra Junior

E-mail de Contato: presidencia@unimedfesp.coop.br

Nome do Representante Técnico da Prática: Dr. Marcos de Almeida Cunha

E-mail do Representante Técnico: marcoscunha@unimedfesp.coop.br

Telefone de Contato do Representante Técnico: (11) 2146-2598

Categoria: Cliente com a Unimed

Título: Programa Qualificare APS - Estado de São Paulo

Introdução:

A mudança de modelo assistencial com coordenação de cuidado pela APS no sistema de saúde suplementar brasileiro é uma tarefa complexa e que exige um olhar sistêmico. São vários os pontos que o gestor de saúde suplementar precisa estar atento para garantir que essa mudança alcance os resultados desejados. Entre esses pontos de atenção, a avaliação dos serviços de atenção primária já implantados no Estado de São Paulo é uma das premissas fundamentais para garantir a melhoria contínua do cuidado e da satisfação dos clientes.

A tarefa de avaliar um serviço de APS deve contemplar, além dos pilares da qualidade propostos por Donabedian (estrutura, processos e resultados), a maturidade da entrega do serviço de APS em relação aos seus 4 atributos essenciais, como definidos por Starfield (2002) (acesso de primeiro contato, longitudinalidade, integralidade e coordenação do cuidado) uma vez que há diversos estudos que evidenciam que a qualidade do cuidado prestado pela APS tem relação direta com o nível de realização destes atributos.

Além disso, a Agência Nacional de Saúde (ANS) publicou em dezembro de 2018, a Resolução Normativa Nº 440 que institui o Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, e através do anexo IV dessa resolução, ela inclui o Manual de Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde.

Atualmente o sistema Unimed, em especial o estado de São Paulo, tem desenvolvido, através de suas singulares, serviços de Atenção Primária à saúde com características e níveis de maturidade distintos. Atualmente são 23 Unimeds, totalizando 29 unidades de atendimento e ainda 04 Unimeds em processo de implantação com estrutura física e equipes definidas. Essas experiências são muito importantes na medida em que melhoram a satisfação dos clientes e ajudam as singulares a ofertar planos de saúde mais sustentáveis. Além disso, os sucessos destas iniciativas pioneiras são cruciais para o sistema Unimed com um todo, na medida em que elas influenciam diretamente outras singulares a também buscarem essa mudança de modelo assistencial, favorecendo a capilaridade do cuidado em Atenção Primária à Saúde.

Assim, cabe a FESP enquanto ente federativo, buscar estratégias ou projetos que ajudem na qualificação destes serviços de atenção primária, ajudando cada singular a conhecer melhor sua realidade e a desenvolver ações de melhoria continua e consequentemente, apoiando a mesma na busca da certificação de boas práticas da ANS mas que também ajudem as singulares a se enxergarem em uma rede assistencial que gere valor na medida em que pode e deve entregar uma experiência padronizada e de qualidade para o cliente Unimed em todo o estado de São Paulo.

Objetivo Geral:

Realizar a avaliação das 23 Unimeds com serviços de atenção primária à Saúde em operação nas singulares do estado de São Paulo, classificando os serviços de acordo com o selo de qualidade desenvolvido pela FESP.

Objetivos Específicos:

- 1- Realizar a avaliação das 23 Unimeds com serviços de atenção primária em operação no estado de São Paulo e classificar os serviços de acordo com o selo de qualidade desenvolvido pela FESP.
- 2- Estabelecer um diagnóstico situacional das operações de Atenção Primária à Saúde com relação aos requisitos da RN Nº 440 da ANS que instituiu o Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde de Operadoras de Planos Privados

de Assistência à Saúde, ajudando as mesmas a melhorarem seus serviços para buscarem a certificação.

3- Realizar a avaliação externa das singulares que ficarem melhor classificadas no selo de qualidade da FESP (nível I de classificação) e que tiverem o número mínimo de população vinculada Atenção Primária exigido pela RN 440 da ANS, através de aplicação do ferramenta PCA-Tool, ajudando a singular a cumprir o item 5.7 do manual de certificação de Boas práticas em Atenção Primária à Saúde da RN 440.

4- Estabelecer um diagnóstico situacional consolidado das experiências do estado de São Paulo, ajudando o CAS estadual a definir melhor suas estratégias e planos de ação para desenvolvimento do cuidado pelos atributos da Atenção primária à Saúde.

Metodologia:

O processo de avaliação ocorrerá em 3 etapas distintas e contemplará 3 eixos conforme detalhamento abaixo:

EIXO 1 - Avaliação da percepção da equipe assistencial da APS em relação aos principais diretrizes de organização de um serviço.

As singulares farão sua auto avaliação, junto com a equipe do projeto, através de uma roda de conversa estruturada e sistematizada pelos principais diretrizes para organização de um serviço de APS: estrutura física, recursos humanos, outros recursos essenciais, definição dos clientes, definição da rede assistencial, processos internos do serviço de APS, processos de relacionamento com o restante da rede assistencial, processos de relacionamento com os clientes e proposta de valor do serviço.

EIXO 2 - Avaliação dos requisitos do manual de certificação de boas práticas de APS da ANS As singulares serão avaliadas através da visita técnica da equipe da FESP responsável pelo projeto de acordo com os 63 itens estabelecidos no manual de certificação de boas práticas em atenção primária à Saúde da ANS, incluindo os 06 macro indicadores de acompanhamento EIXO 3 - Avaliação dos atributos da Atenção Primária As singulares, que ficarem melhor classificadas no selo de qualidade da FESP (nível I de classificação) e que tiverem o número mínimo de população vinculada Atenção Primária exigido pela ANS para a certificação, serão avaliadas através de uma empresa externa com utilização de um instrumento já validado

internacionalmente (PCA-TOOL) conforme item 5.7 do Manual de Certificação de boas práticas da APS pela ANS.

Resultados:

O projeto iniciou em 02/05/2019 e será contínuo, atualmente temos 23 experiências inscritas e em processo de avaliação.

Conclusão:

Ao final do projeto de avaliação, espera-se que cada singular tenha um diagnóstico situacional sobre seus pontos fortes e suas necessidades de melhoria, sobre sua qualidade na entrega dos atributos da APS e do seu estágio de maturidade em relação programa de certificação de boas práticas de APS da ANS e desta forma possa desenvolver e implementar ações de melhoria continua.

Além disso, espera-se que a FESP possa ter um diagnóstico situacional de todas as iniciativas do estado, tendo clareza dos pontos fortes, dos melhores cases que poderão ser utilizados como benchmarking e também dos pontos de melhoria que poderão orientar ações mais assertivas do CAS estadual ou de outras estratégias de educação em saúde relacionada a APS

