



**Valor  
em saúde:  
do conceito  
à prática.**

**29°  
SUESPAR**

# JORNADA DIGITAL DO PACIENTE

## Atendimento Domiciliar

***Arianne Vilanova Almeida Gaio***

*Gerência de Atenção à Saúde*

**Unimed**   
Paraná



# JORNADA DIGITAL DO PACIENTE - ATENDIMENTO DOMICILIAR

Cenário de Desafios na Saúde  
Suplementar





# JORNADA DIGITAL DO PACIENTE - ATENDIMENTO DOMICILIAR

## Jornada do Cliente

### Atendimento Domiciliar



*“Hospitais nem são os lugares ideais para curar, muitas vezes. As infecções se espalham entre os pacientes, ocasionalmente com resultados fatais. Os constantes alarmes e bipes emitidos por todos os monitores e máquinas interrompem o sono e a recuperação. Os pacientes mais velhos, em particular, ficam agitados e confusos com as interrupções. Alguns pacientes têm que passar por reabilitação depois de terem ficado confinados a uma cama de hospital por tanto tempo. Não é de admirar que tanto os pacientes quanto os médicos queiram uma alternativa aos cuidados hospitalares tradicionais”.*



# JORNADA DIGITAL DO PACIENTE - ATENDIMENTO DOMICILIAR

## Desafios

- ❖ Comunicação Operadora e Médico Assistente
- ❖ Comunicação Operadora e Família
- ❖ Comunicação Operadora e Prestador de Serviço de Atend. Domiciliar
- ❖ Preparo da Família
- ❖ Desospitalização e atendimento seguros





# JORNADA DIGITAL DO PACIENTE - ATENDIMENTO DOMICILIAR



**LÍBERO**  
**Saúde**





# JORNADA DIGITAL DO PACIENTE - ATENDIMENTO DOMICILIAR

## GESTÃO DE DADOS CLÍNICOS

LIBERO Saúde

Prontuário Multi Profissional Clientes

### Prontuário Multiprofissional

Nome: BENEFICIARIO TESTE DOIS  
Código Beneficiário: 9999999999999999  
Sexo: M Idade: 6 Dt. Nasc.: 08/12/2016  
Endereço: ACESSO UNIMED, 99999  
Cidade: CURITIBA  
SOS: SOS não defini Cód.: 3627  
Médico: Médico não definido!  
Contratante:

Telefones

Telefone	Tipo	Observação
41996380368	-	

Dt. Exclusão: 00/00/0000 Situação Cliente: Cadastro Avulso

Observações:

Alto Custo: Sim Não  
Liminar: Sim Não  
Cirurgias: Sim Não  
PNE: Sim Não  
Gestante: Sim Não

Aferi.	Grupos	PS	Linhas
Alergias	Guias	QST	Empre.
Alertas	Inter.	RNC	Atividades
Docs	MAS	Util.	
Evolu.	Proces.	Vacinas	P. Terapeutico
Familia	Procedi.	Tarefas	RES

Ocorrências

Tipo Ocorrencia	Data
ALTERAÇÃO MÉDICO/PROFISSIONAL RE	04/08/2023
ALTERAÇÃO MÉDICO/PROFISSIONAL RE	04/08/2023
REALOCAÇÃO PROFISSIONAL DA TAREF	26/01/2023
REALOCAÇÃO PROFISSIONAL DA TAREF	26/01/2023
REALOCAÇÃO PROFISSIONAL DA TAREF	26/01/2023

Responsável: \_\_\_\_\_ Classificação: \_\_\_\_\_

Programa: \_\_\_\_\_ Mese: \_\_\_\_\_ Contatos: 0 Perio.: \_\_\_\_\_  
Últ. Contato: \_\_\_\_\_ Últ. Consulta: \_\_\_\_\_

Doença

- Z428 - SEGUIM ENVOLV CIRURG PLAST OUTR PARTES C
- Z44 - COLOC AJUST APARELHOS DE PROTESE EXTERNA
- Z11 - EXAME ESP RASTR DOENC INFECC PARASIT

Medicamento



# JORNADA DIGITAL DO PACIENTE - ATENDIMENTO DOMICILIAR

## GESTÃO DE DADOS CLÍNICOS

Classificação Geral: **SEM CLASSIFICACAO**

**LÍBERO**  
Saúde

AVALIAÇÃO MÉDICA

**BENEFICIARIO TESTE DOIS**  
6 ANOS  
MASCULINO  
3627

**STATUS: INICIAL**

Recarregar Salvar

Últimos Indicadores  
Nenhuma aferição disponível

Avisos

AVALIAÇÃO MÉDICA Classificação: **Pendente**

Situação/Problemática:   !

Evolução médicas:   !

Nome do Profissional / CRM:   !



# JORNADA DIGITAL DO PACIENTE - ATENDIMENTO DOMICILIAR

## GESTÃO DA JORNADA AGENDA E ALERTAS

LIBERO Saúde PRODUÇÃO - 1.0.0.8

Cientes **Agenda Multiprofissional**

### Agenda Multiprofissional

Nº Tarefas: **12**      Buscar Cliente:

Sel. Todos   HOJE   ←   →

AGOSTO 2023

Hora	Data	Cliente/Evento	Idade	Empresa	PAC	Status	Tarefa
11:02	04/08/2023	BOLIVAR DANTAS	78 anos	975	Não	R	PROCESSO WORKFLOW
14:12	04/08/2023	BENEFICIARIO TESTE DOIS	6 anos	69	Não	A	AValiação Médica
14:15	04/08/2023	BENEFICIARIO TESTE DOIS	6 anos	69	Não	A	ELEGIBILIDADE - SAD
14:16	04/08/2023	BENEFICIARIO TESTE DOIS	6 anos	69	Não	A	TLM/VISITA - ENFERMAGEM
14:19	04/08/2023	BENEFICIARIO TESTE DOIS	6 anos	69	Não	A	ALERTAS DE PRONTO SOCORRO
14:19	04/08/2023	BENEFICIARIO TESTE DOIS	6 anos	69	Não	A	AValiação de Lesões de Pele
14:19	04/08/2023	BENEFICIARIO TESTE DOIS	6 anos	69	Não	A	DISCUSSÃO DE CASO CLÍNICO
14:19	04/08/2023	BENEFICIARIO TESTE DOIS	6 anos	69	Não	A	REGISTRO DE ÓBITO
14:20	04/08/2023	BENEFICIARIO TESTE DOIS	6 anos	69	Não	A	ALERTAS DE INTERNAMENTO
14:20	04/08/2023	BENEFICIARIO TESTE DOIS	6 anos	69	Não	A	AValiação Fisioterapêutica
14:20	04/08/2023	BENEFICIARIO TESTE DOIS	6 anos	69	Não	A	AValiação Social
14:20	04/08/2023	BENEFICIARIO TESTE DOIS	6 anos	69	Não	A	VISITA PSICOLÓGICA

dom seg ter qua qui sex sáb

30 31 1 2 3 4 5  
6 7 8 9 10 11 12  
13 14 15 16 17 18 19  
20 21 22 23 24 25 26  
27 28 29 30 31 1 2  
3 4 5 6 7 8 9

today

- Agendar
- Reagendar
- Reag. Seleção
- Realocar
- Cad. Clientes
- Real. Workflow
- Outras
- Pausa
- Processos
- Protocolo Multi
- Cons. Processo
- Cancelar
- Excluir





# JORNADA DIGITAL DO PACIENTE - ATENDIMENTO DOMICILIAR

## WORKFLOW

The screenshot displays the 'Processos' (Processes) workflow in a web application. The interface is divided into several sections:

- Header:** 'Processos' title and a close button (X).
- Filters:** 'Filtro por Status Processo' (Em Andamento, Finalizado, Cancelado) and 'Buscar por Cliente' (VICTOR).
- Table:** A table listing processes with columns for 'Protoc.', 'Dt. Abertu.', 'Solicita.', 'Beneficiário', 'Cartão', 'Dt. Abertura', 'Dt. Realização', 'Prazo Final', and 'Profissional'. The process with ID 9465 is highlighted.
- Form:** A detailed form for 'Análise Atendimento Domiciliar' (Home Care Analysis) for process 9465. It includes:
  - Protocolo:** 312720202109249465
  - Beneficiário:** VICTOR EDUARDO ANTUNES
  - Cartão:** 0975.0000015185632
  - Dt. Abertura:** 24/09/2021 08:52
  - Dt. Realização:** 24/09/2021 08:52
  - Prazo Final:** 24/09/2021 08:52
  - Profissional:** VANESSA RODRIGUES DE PONTE
  - Período de Atendimento:** Dt. Inicial: 23/09/2021, Dt. Final: 31/10/2021, Nº de Orçamento: 0
  - Plano Terapêutico:** Includes 'Fisioterapia Motora' (16) and 'Fisioterapia Respiratória' (16).
  - Orçamentos:** Table with columns 'Prestador' and 'Valor'. Entry: BEN MULTI, 1.200,00.
  - Prof. Responsável Cliente:** [Redacted]
  - Execução:** ENVIAR ANALISTA ROSIMERI
- Historico:** Log of actions, including 'ENVIAR ANALISTA ROSIMERI' and 'NEGADO / FINALIZADO'.
- Documents:** List of documents such as 'V.E.A. - SOLICITAÇÃO FÍSIO', 'ORÇAMENTO 23.09.21 A 31.10.21', 'Elegibilidade do SAD', and 'PARECER DO PROCESSO'.



# JORNADA DIGITAL DO PACIENTE - ATENDIMENTO DOMICILIAR

## ACOMPANHAMENTO

Agenda Multiprofissional **DASHBOARD**

**DASHBOARD**

PROGRAMAS	Nº DE VIDAS ATIVAS
PROGRAMA AO SEU LADO FATORES DE RISCO	1100
PROGRAMA CUIDADOS COMPLETOS	455
PROGRAMA CUIDADOS COMPLETOS FAC - FUNDO ALTO CUSTO	4
PROGRAMA DE ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA	894
PROGRAMA GESTANTES	81
<b>PROGRAMA SAÚDE EM CASA (SAD)</b>	<b>359</b>
PROGRAMA VOCÊ SEMPRE BEM	287
PROGRAMA VOCÊ SEMPRE BEM CASCAVEL	22
REGULAÇÃO ONCOLOGIA	1153
SAÚDE COOPERATIVA (PGSC)	156
SAÚDE MENTAL	117
TERAPIAS ESPECIAIS	836
VIVA MELHOR SEM CIGARRO	12

\* Selecione o PROGRAMA e clique no menu lateral na opção desejada.

**Vidas por Programa**

PROGRAMA	TIPO_CLIENTE
PROGRAMA SAÚDE EM CASA (SAD)	CLIENTE AVULSO



# JORNADA DIGITAL DO PACIENTE - ATENDIMENTO DOMICILIAR

## PRINCIPAIS RESULTADOS

- Comunicação Operadora x Família x Prestador: **NPS: 10**
- Agilidade nas desospitalizações: **83,3% < 24h**
- Agilidade nas prorrogações: **< 6h**
- Acompanhamento dos indicadores assistenciais e agilidade na tomada de decisões
- Incremento do *Saving* - **1º semestre: R\$ 369.229,27**



**Valor  
em saúde:  
do conceito  
à prática.**

**29°  
SUESPAR**

▶ **Arianne Vilanova Almeida Gaio**  
*[aalmeida@unimedpr.coop.br](mailto:aalmeida@unimedpr.coop.br)*

Apoio

**Unimed**   
Foz do Iguaçu

  
**SistemaOcepar**  
FECOOPAR | OCEPAR | SESCOOP/PR

Realização

**Unimed**   
Paraná