

## **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