

FAST CAPTURE - A MELHORIA DE ATENDIMENTO A PACIENTES DE ALTO RISCO

Dennis Marques Reis - Mackenzie

Fabricio Próspero Machado - Prevent Senior

Gabriel Martins Mendes - Universidade Mackenzie

Mauricio De Almeida Neto - Universidade Presbiteriana Mackenzie

Paulo Humaitá De Abreu Junior - Universidade Presbiteriana Mackenzie / Bluefields Development

Sílvio Fontana Velludo - Prevent Senior

Resumo

A Prevent Senior é uma operadora de saúde especialista na faixa etária de idosos. Foi fundada em 1996 pelos irmãos Eduardo Parrillo (médico geriatra) e Fernando Parrillo (administrador) assumindo que saúde é fundamental para realizar sonhos e desfrutar o melhor da vida. O FAST CAPTURE é um processo em implantação na empresa, que teve sua origem a partir de um problema que afeta inúmeros pacientes, devido ao fato do atendimento nas organizações de saúde levar muito tempo para iniciar os tratamentos e cirurgias, nos casos graves de doenças. Foi iniciado com as doenças que acometem a mama, já tendo estabelecido os seus fluxos e diretrizes dentro da empresa, buscando-se agora a expansão para todas as doenças mais graves passíveis de notificação. Nesse relato estão apresentados o diagnóstico, as suas análises e o plano de ações para a efetiva implantação no âmbito da empresa, caracterizando-se como uma inovação operacional na área da saúde, para evitar que os pacientes fiquem na fila de espera em busca de exames, especialistas médicos, tratamentos e informações, que nem sempre acontecem de maneira ágil e eficiente. O projeto envolve diversas atividades inerentes ao tratamento de patologias de alto risco, com foco no combate ao câncer.

FAST CAPTURE A MELHORIA DE ATENDIMENTO A PACIENTES DE ALTO RISCO

RESUMO

O FAST CAPTURE é um processo em implantação na empresa Prevent Senior, que teve sua origem a partir de um problema que afeta inúmeros pacientes, devido ao fato do atendimento nas organizações de saúde levar muito tempo para iniciar os tratamentos e cirurgias nos casos graves de doenças. Foi iniciado com as doenças que acometem a mama, já tendo estabelecido os seus fluxos e diretrizes dentro da empresa, buscando-se agora a expansão para todas as doenças mais graves passíveis de notificação. Nesse relato estão apresentados o diagnóstico, as suas análises e o plano de ações para a efetiva implantação no âmbito da empresa.

Palavras- chaves: atendimento de saúde – gestão de processo – solução de problemas

1. INTRODUÇÃO

A Prevent Senior é uma operadora de saúde especialista na faixa etária de idosos. Foi fundada em 1996 pelos irmãos Eduardo Parrillo (médico geriatra) e Fernando Parrillo (administrador) assumindo que saúde é fundamental para realizar sonhos e desfrutar o melhor da vida.

O nome “Prevent” veio de prevenir, antecipar, guiar, mostrar o caminho e tratar, enquanto “Senior”, “mais de 50”. A Prevent Senior atende predominantemente pessoas com mais de 49 anos, sendo todos os planos individuais - modalidade escassa no mercado porque as operadoras, de maneira geral, alegam que o reajuste regulado pelo governo torna o produto inviável.

A Prevent Senior conta com 342 mil usuários, sendo 65% deste total com idades entre 60 e 79 anos e 19% acima de 80 anos. Constam-se entre esses últimos, 230 conveniados com mais de 100 anos de idade.

Desde 1997, data da inauguração do primeiro hospital da rede, em todo seu trajeto tem sido marcado por grandes desafios que resultaram no efetivo sucesso da empresa. Conta hoje com uma rede própria e externa de hospitais e pronto-atendimentos, quais sejam, Santa Maggiore, Núcleos de Medicina Avançada e Diagnóstica e Núcleos especializados em Geriatria, Cardiologia, Dermatologia, Oftalmologia, Oncologia, Ortopedia / Traumatologia. Além de todas as outras especialidades, médicos de diversas especialidades e outros profissionais da saúde trabalham de forma integrada.

O sucesso advém de uma combinação de fatores, como rede própria, rigoroso acompanhamento do paciente, plataformas com indicadores de atendimento médico e processos administrativos, operação centralizada apenas em São Paulo e experiência com um público específico e para controlar os processos, o grupo conta com os chamados 'guardiões' - denominação dada a um grupo de funcionários escolhidos a dedo, entre médicos e gestores, que são treinados para serem os responsáveis por determinadas áreas e processos.

2. DIAGNÓSTICO DO PROBLEMA

O presente projeto foi elaborado devido a um problema que afeta os processos de atendimento à saúde em instituições com grande contingente de pacientes, o longo período entre o diagnóstico da doença e o início do tratamento ou realização de cirurgia, nos casos de doenças graves.

Diante disso, decidiu-se reduzir o tempo entre o diagnóstico inicial e o início do tratamento do paciente, bem como todo o seu acompanhamento até sua completa cura. A intenção é de aumentar as chances de cura e a sobrevida do paciente além de possibilitar tratamentos menos agressivos à sua saúde.

Foi verificado que no sistema de saúde brasileiro, os processos de atendimento têm se tornado cada dia mais morosos e complexos, o que se constitui em uma oportunidade para a Prevent Senior.

Por meio de reuniões, entrevistas com diferentes equipes da empresa, em caráter preliminar, identificou-se inicialmente aspectos restritivos para o desenvolvimento eficaz dos atendimentos, conforme mostrados no Quadro 1.

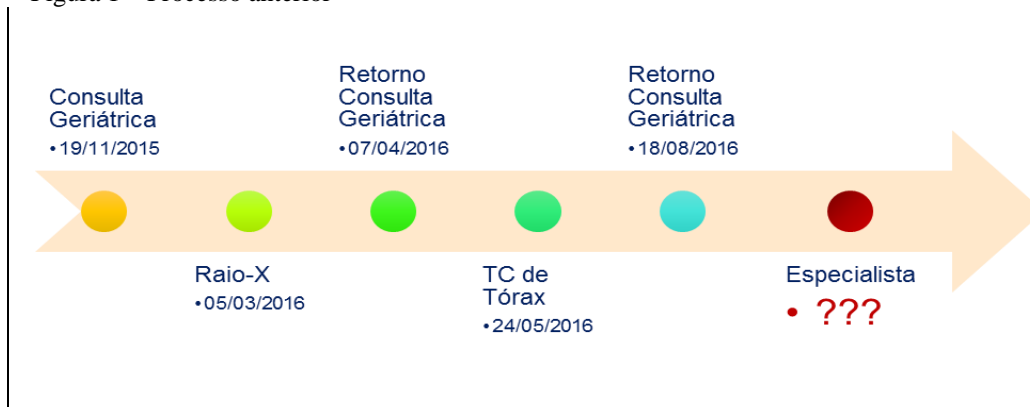
Quadro 1 – restrições à qualidade dos atendimentos na empresa

Achados	Conclusões	Hipóteses
Tempo muito alto entre o diagnóstico de câncer e o início do tratamento.	Os casos de sucesso de tratamento podem aumentar reduzindo o tempo entre o diagnóstico e o início do tratamento.	Trata a qualidade entregue ao cliente apenas o atendimento prestado pela Prevent Senior, sem considerar a possibilidade do aumento de sobrevida e melhor qualidade de vida como um diferencial da prestação de serviço da Prevent Senior.
Alto volume de reconvocações.		
Excesso de exames desnecessários.		
Ausência de histórico de monitoramento dos casos.		
Excesso de idas do associado até uma unidade Prevent Senior.		

Fonte: Elaboração dos autores

A Figura 1 ilustra um atendimento típico ocorrido na Prevent Senior, há quase dois anos, representando o longo período de tempo entre a primeira consulta do paciente e o início do tratamento com o especialista.

Figura 1 – Processo anterior



Fonte: Elaboração dos autores.

3. SOLUÇÃO PROPOSTA

Com o objetivo reduzir o tempo entre o diagnóstico de patologias de risco e o início do seu tratamento, possibilitando que o tratamento seja iniciado em um estágio menos avançado da doença, aumentando a chance de cura, a sobrevivência do paciente e possibilitando tratamentos menos agressivos à saúde foi criado na Prevent Senior o FAST CAPTURE.

Trata-se de um processo que visa agilizar o diagnóstico, com exames de imagem, consulta com o especialista adequado, biópsia, exames de pré-operatório, cirurgias e tratamentos adjuvantes com quimioterapia e radioterapia.

Inicia-se com a notificação, por parte dos médicos radiologistas, de doenças com alto potencial de mortalidade em curto prazo, como casos oncológicos e vasculares. Para isso, foram definidos processos no qual sempre que um paciente realiza algum exame de imagem, que tenha como resultado uma suspeita de uma doença grave, ele utiliza o processo FAST CAPTURE, que está pré-estabelecido junto aos centros de especialidades médicas.

Os Quadros 2 e 3 apresentam os tipos de exames e as especialidades médicas contempladas no processo.

Quadro 2 – tipos de exames.

Exames contemplados no FAST CAPTURE
1. Ultrassom
2. Doppler
3. Tomografia Computadorizada
4. Ressonância Magnética
5. Radiografia

Fonte: Dados fornecidos pela empresa.

Quadro 3 – Especialidades contempladas

Especialidades
1. Cirurgia Oncológica
2. Cirurgia Cabeça e Pescoço
3. Cirurgia Torácica
4. Endoscopia
5. Ginecologia
6. Hematologia
7. Hepatologia
8. Neurologia
9. Oncologia Clínica
10. Ortopedia
11. Pneumologia
12. Urologia
13. Vascular

Fonte: Dados fornecidos pela empresa.

Para enfrentar a concorrência, a Prevent Senior foca na captação de pacientes com doenças de alto potencial de risco, utilizando-se de uma rede verticalizada que possibilita, fluxo ser unidirecional, a redução das etapas do processo, redução do tempo entre diagnóstico e tratamento, maior assertividade dos processos, redução do número de imperícias,

direcionamento para o especialista adequado e dar prioridade em situações de gravidade. Aproveitando a Figura 1, em que foi apresentado o diagnóstico do problema, a Figura 2, ilustra a melhoria do processo com a adoção do FAST CAPTURE. A Figura 3 apresenta o fluxo de especialidades médias do processo.

Figura 2– Melhoria esperada com o processo.

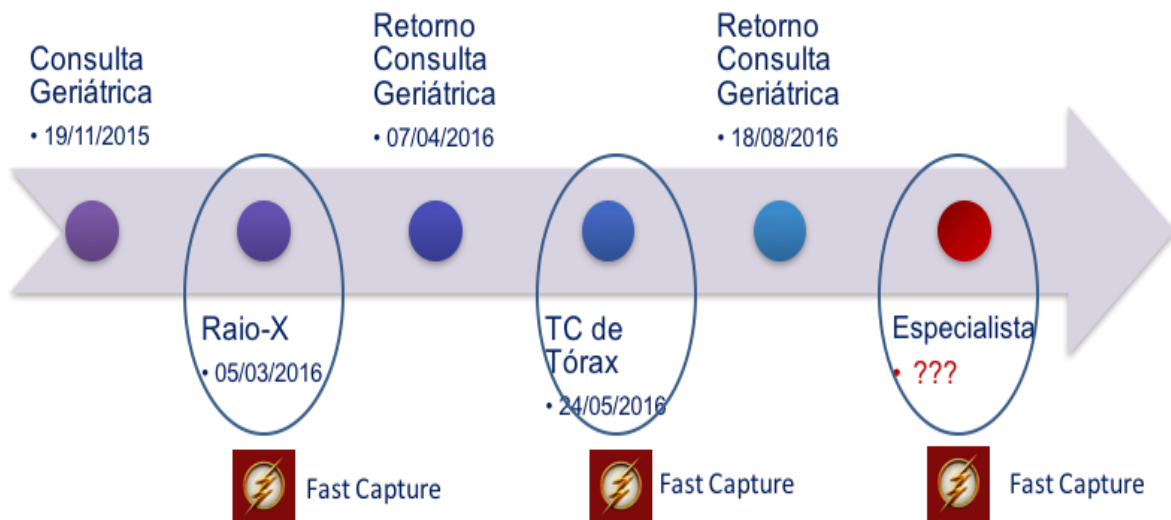


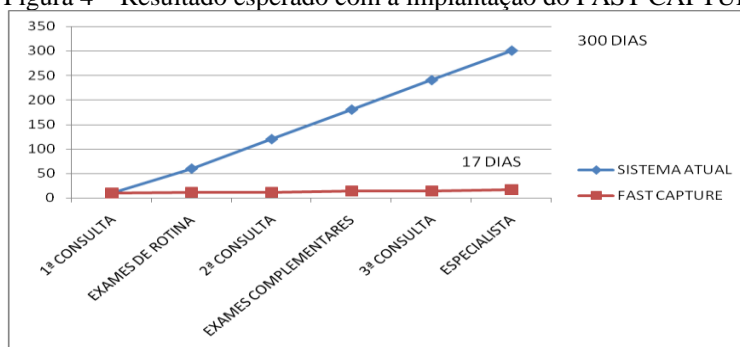
Figura 3 - Fluxograma do processo



Fonte: Elaboração dos autores.

A expectativa com a adoção do FAST CAPTURE é significativa, conforme demonstrado na Figura 4.

Figura 4 – Resultado esperado com a implantação do FAST CAPTURE



Fonte: Elaboração dos autores.

3.1 Procedimentos internos para avanço da solução

Foi elaborado o Manual de Preenchimento do Formulário Médico do FAST CAPTURE baseando-se numa notificação de doença grave através de um exame de imagem. Para a sua operação foi criado um formulário interno no site da empresa Prevent Senior (SITE INTRANET – ENDEREÇO ELETRÔNICO: 10.0.10.17), no qual, após selecionar a opção “LINKS ÚTEIS” na aba “FORMULÁRIO MÉDICO FAST CAPTURE” o Médico Realizador do Exame (CRM) insere o seu número de registro, bem como os dados do paciente para seguir o fluxograma proposto.

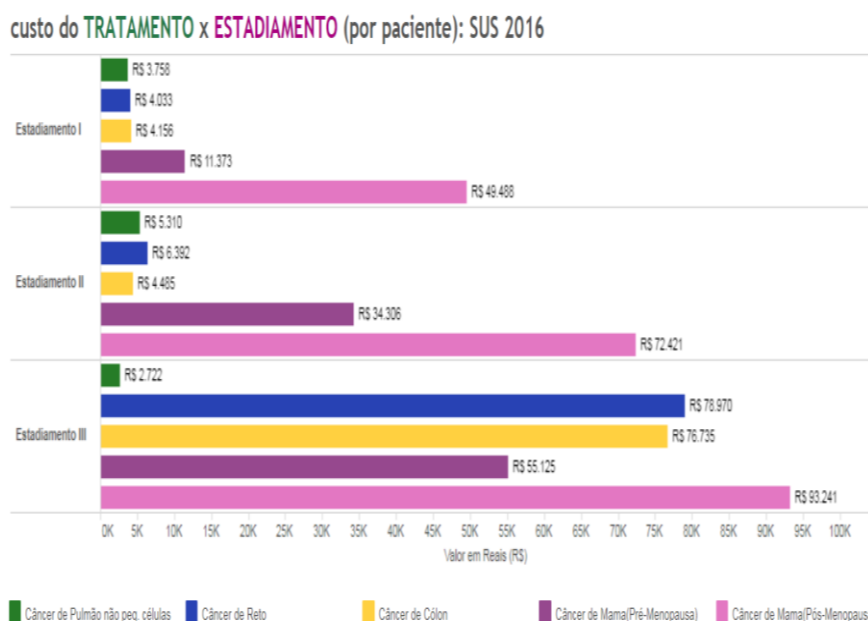
3.2 Ganhos com a mudança no processo

Os tratamentos contra o câncer representam alto custo para os sistemas de saúde brasileiros. Gestores reconhecem que as despesas com o tratamento de câncer vêm crescendo de modo preocupante e buscam alternativas para a minimização de seus custos.

A chegada de novas terapias, equipamentos e medicamentos somados ao envelhecimento da população são fatores que têm trazido grande impacto nos custos do tratamento do câncer, agravando-se nos próximos anos. Um estudo baseado em dados de usuários de um plano de saúde privado estimou que, entre 2008 e 2010, o tratamento do câncer em estágios avançados seria quase oito vezes mais caro do que se esses mesmos pacientes tivessem detectado a doença na fase inicial. As projeções indicaram que os custos de tratamento seriam sete vezes maiores do que as despesas com ações de prevenção. Um dos problemas identificados é que se atua em uma fase tardia da doença, onde os sintomas e sinais já estão instalados.

Figura 5 estão apresentados os custos diretos do tratamento ambulatorial de primeira linha em relação a cirurgia, quimioterapia (QT) e radioterapia (RT) para pacientes com câncer sob a perspectiva do pagador público, via Sistema Único de Saúde (SUS). Mostrar que o tratamento com cirurgia, QT e RT tem menor custo nos estágios iniciais.

Figura 5 – Custos com tratamentos de diferentes especialidades.



Fonte: DATASUS 2016

A Prevent Senior está estruturando uma base de dados para levantar os custos e perspectivas sobre este processo, em vista que o tratamento do câncer e outras patologias de risco finalizam-se somente após o quinto ano de cura ou remissão total da doença. A base de dados do SUS pode exemplificar bem isso pois trata-se de um modelo vertical e universal, como o aplicado pela Prevent Senior e pode fornecer uma base de dados confiável em relação aos custos inerentes aos processos na demora do tratamento de câncer, principalmente.

Observa-se pela Figura 5, que o custo médio para o tratamento cirúrgico e ambulatorial de cânceres em estágio inicial (estadiamento I) são menos dispendiosos ao sistema de saúde no qual o paciente está inserido, seja ele público ou privado.

O motivo pelo qual a detecção precoce é tão enfatizada pelos médicos, se deve ao fato do câncer quando removido no início, reduz-se o risco de que ele possa liberar na circulação sanguínea células com capacidade de se espalhar para outros órgãos. Feito o diagnóstico, é de primordial importância avaliar a extensão da doença (estadiamento), pois dele dependerá a estratégia do tratamento.

O acesso a todos os custos envolvidos no tratamento é muito difícil de ser estimado por diversos fatores, sendo que o custo pode variar entre as instituições de tratamento. Utilizar dados disponíveis neste site (observatório de oncologia - DATASUS) foi uma boa opção para se estimar quanto um paciente com câncer gastou em função de um diagnóstico precoce ou tardio.

4. PLANOS DE AÇÕES DA MUDANÇA

Com base no que foi identificado como relevante para o processo garantir a sua eficácia, foi elaborado o plano de ações para a implementação do FAST CAPTURE, apresentado no Quadro 4.

Quadro 4 – Plano de ações para o FAST CAPTURE

O Que	Por que	Onde	Quando	Quem	Como
Desenvolvimento do site FAST CAPTURE	Necessário adaptar a estrutura de atendimento.	Operação Clodomiro Amazonas.	Fev/17	Manutenção.	Alteração de layout para adequação do FAST CAPTURE
Mapeamento dos processos AS-IS.	Mapear o modelo de atendimento atual.	Operação Clodomiro Amazonas.	Fev/17	Gerente de Processos.	Visitação da unidade e desenho do processo atual com entrevista dos stakeholders.

Mapeamento dos processos TO-BE.	Definir os novos processos de atendimento com a unidade FAST CAPTURE	Operação Clodomiro Amazonas.	Mar/17	Gerente de processos.	Alteração do processo AS-IS considerando a unidade de atendimento FAST CAPTURE
Validar todos os fluxos TO-BE com as unidades médicas.	Validar com os stakeholders se os fluxos atendem o paciente e os médicos.	Operação Clodomiro Amazonas.	Mar/17	Gerente de Processos.	Reunião com os stakeholders solicitando aprovação do novo processo.
Treinar os envolvidos nos novos Fluxos definidos.	Mudanças de procedimentos impactando médicos, enfermeiros e atendentes.	Operação Clodomiro Amazonas.	Abr/17	RH Treinamento.	Treinamento formal em sala de aula dos novos fluxos definidos.
Definir os indicadores de performance.	Acompanhamento das alterações realizadas.	Operação Clodomiro Amazonas.	Abr/17	Gerente de Gestão.	Análise dos processos definindo os indicadores.
Iniciar piloto.	Garantir que as alterações não tragam prejuízo para o paciente e para o médico.	Operação da Rua Clodomiro Amazonas.	Mai/17	Gerente de Projetos.	Início da operação na unidade Clodomiro Amazonas.

Fonte: Elaboração dos autores.

5. CONCLUSÕES

O processo FAST CAPTURE foi criado como uma inovação operacional na área da saúde, para evitar que os pacientes fiquem na fila de espera em busca de exames, especialistas médicos, tratamentos e informações, que nem sempre acontecem de maneira ágil e eficiente. Envolve diversas atividades inerentes ao tratamento de patologias de alto risco, com foco no combate ao câncer. O sucesso do processo tem a ver com a integração de todas as atividades e o acompanhamento dos pacientes desde seu primeiro diagnóstico até o tratamento, tendo em vista atingir um grau de excelência no combate de doenças de alto risco.

Teve sua origem a partir de um problema na rede hospitalar Prevent Senior, a qual mantém um sistema verticalizado e contempla diversos destes processos, buscando interligar estes pontos de organizações de saúde, para oferecer a melhor solução aos beneficiários.

É possível concluir que o diagnóstico precoce é importante tanto para salvar vidas quanto por questões financeiras. Com o FAST CAPTURE pretende-se atingir elevados padrões de diagnóstico e assistência aos portadores de doenças de alto risco, sendo a principal o câncer.

6. BIBLIOGRAFIA

ANVISA. Preços máximos de medicamentos por princípio ativo, para compras públicas preço fábrica (pf) e preço máximo de venda ao governo (pmvg). Tabela CMED. Atualizada em: 20 de junho de 2016. Disponível em: <<http://s.anvisa.gov.br/wps/s/r/f6>>. Acesso em agosto de 2016.

BRASIL. Ministério da Saúde. Instituto Nacional do Câncer. Agência Inca de Notícias. Custo de tratamento do câncer aumentará oito vezes nos próximos dois anos e sairá sete vezes mais caro que ações de prevenção (Dados de 15 de agosto de 2016).

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa de Orçamentos Familiares 2008-2009 – POF. Rio de Janeiro, 2009.

SOARES, Aldemir H. *Crítérios de adequação de exames de imagem e radioterapia*. São Paulo: Colégio Brasileiro de Radiologia, 2005

MANUAL de condutas em oncologia. Instituto do Câncer do Estado de São Paulo Octavio Frias de Oliveira. São Paulo, 2010.

TCU. Relatório de Auditoria Operacional na Política Nacional de Atenção Oncológica (TC no 031.944/20108) Acesso em: <http://observatoriodeoncologia.com.br/quanto-custa-tratar-um-paciente-com-cancer-no-sus-em-2016-2/>

IBGE. Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação, 2017. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao>>. Acesso em: 02 jul 2017.

MARCONDES, Reynaldo C.; MIGUEL, Lilian A. P.; FRANKLIN, Marcos A.; PEREZ, Gilberto. *Guia para elaboração de trabalhos práticos e aplicados em administração e contabilidade*. 4. ed. São Paulo: 2017.

PREVENT SENIOR. Quem Somos, 2017. Disponível em <<http://www.preventsenior.com.br/quemsomos.php>>. Acesso em 21 mai 2017.

SISTEMA de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS – SIGTAP. Disponível em: <<http://sigtap.datasus.gov.br/tabela-unificada/app/sec/inicio.jsp>>. Acesso em: Dados de 15 de agosto de 2016.

WEISS, Antonio E. *Grandes Soluções de Negócios: técnicas e ferramentas para resolução que todos os gestores devem conhecer*. Coimbra: Conjuntura Actual Editora, 2011.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Sistema de Informação sobre Mortalidade (SIM). Disponível on line em: <http://www2.datasus.gov.br/>.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Estimativas Populacionais. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/estimativa2013/serie_2001_2013_tcu.shtm.