

Prêmio Top Cidadania 2021

Categoria Organização

Modalidade Enfrentamento da Crise Gerada pelo Coronavírus



PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA ENFRENTAMENTO DA COVID-19 UNIMED ERECHIM (RS)



Responsáveis pelo case:

Alessandra Sonda

Edenir Serafini



ÍNDICE

SINOPSE	03
INTRODUÇÃO.....	04
CORPO DO TRABALHO.....	06
Diagnóstico Inicial	06
Objetivo Geral	06
Objetivos Específicos.....	06
Local onde foi desenvolvida a ação.....	06
População-alvo	07
Metodologia utilizada	07
Forma de articulação e participação do público beneficiado	10
Referencial Teórico	14
Orçamento	15
Recursos Humanos	14
Parcerias e atuação em rede com outras organizações	16
Indicadores e Resultados	16
CONCLUSÃO	16
BIBLIOGRAFIA	17
INFORMAÇÕES DOS AUTORES	18



SINOPSE

Integralmente comprometida com o propósito de cuidar das pessoas, a Unimed Erechim readequou suas estruturas de assistência à saúde durante a pandemia da Covid-19 para mitigar riscos de que beneficiários com patologias crônicas e/ou idade igual ou superior a 60 anos, fossem acometidos pela doença. A ação envolveu uma equipe multiprofissional, composta por médico, enfermeira, nutricionista, educador físico, fisioterapeuta, psicólogo e auxiliares administrativos, que foi especialmente capacitada para realizar a busca ativa destes beneficiários e assegurar o cuidado coordenado de forma remota. Durante um ano, 3.112 beneficiários receberam informações relacionadas à Covid-19 e orientações sobre suas patologias, por meio de 15 mil ligações, visando a manutenção dos cuidados de saúde. Constituiu-se, ainda, uma equipe de apoio voluntário para auxiliar em necessidades básicas dos beneficiários do grupo de risco, a exemplo da realização de compras em supermercados e farmácias, evitando que estas pessoas saíssem de casa. Foram disponibilizadas 124 aulas on-line, gratuitas e abertas à toda a comunidade, com fisioterapeutas e educadores físicos, enfermeira e nutricionistas, além de 37 lives com médicos, totalizando 59,3 mil visualizações. Em um ano de acompanhamento, apenas 3% dos beneficiários monitorados (108 pessoas) testaram positivo para Covid-19 e 1% (22 pessoas) precisaram de internação. O índice de satisfação do serviço de Medicina Preventiva, responsável pela ação de gerenciamento, alcançou 100% em 2020, conforme relatório da empresa Zoom Agência de Pesquisas.



INTRODUÇÃO

A pandemia causada pela Covid-19 instaurou um quadro sem precedentes em todas as atividades assistenciais, sociais e econômicas. De forma emergencial, serviços de saúde públicos e privados foram convocados a acionar mecanismos de contingência, reorganizar estruturas e dinâmicas de trabalho. Diante da gravidade do problema, evidentemente o enfrentamento à doença foi a reação imediata, ratificando a importância de um Sistema de Saúde fortalecido e preparado para agir de forma sinérgica.

Em conformidade às boas práticas de Governança, Gestão de Riscos e Compliance, a Unimed Erechim ativou um comitê focado no gerenciamento dos efeitos da pandemia, alinhando-se às iniciativas de âmbito federal, estadual e local. Com atenção e rigor, foram cumpridas as determinações dos órgãos reguladores e autoridades sanitárias, assegurando o suporte adequado a clientes, cooperados, colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores, sem deixar de atender às demandas da comunidade.

O Plano de Contingência para Enfrentamento da Covid-19 implementado pela Unimed Erechim, considerou aspectos assistenciais e econômicos. Para tanto, as equipes de trabalho desenvolveram ações visando a preservação da saúde dos stakeholders, especialmente beneficiários do plano de saúde com patologias crônicas e/ou idade igual ou superior a 60 anos, identificadas como pessoas do grupo de risco. Para tanto, a equipe foi treinada para realizar a busca ativa dos destes beneficiários, conforme software de gestão da operadora, e aplicar questionários que identificassem sinais e sintomas, além de possíveis fatores que direcionassem à propagação da doença, como contato com pessoas com sinais ou sintomas da Covid-19 ou que tivessem realizado viagens.



Ainda, atenta aos impactos funcionais na vida das pessoas que se recuperaram da Covid-19, especialmente àqueles que necessitaram de internação em Unidade de Terapia Intensiva, a Unimed Erechim elaborou um plano de Reabilitação Pós Covid-19, contemplando uma cartilha orientativa, telerreabilitação e atendimento domiciliar, abrangendo condutas terapêuticas orientadas à saúde física, mental e nutricional.

Tais ações, executadas pelo serviço de Medicina Preventiva da Unimed Erechim, contribuem para a geração de valor em saúde, a partir de uma estratégia inteiramente comprometida com a segurança, qualificação da experiência do paciente e gestão de custos.



CORPO DO TRABALHO

Diagnóstico Inicial

A pandemia da Covid -19 trouxe diversos impactos ao mundo, ocasionando altas taxas de internação hospitalar e de mortalidade. Nesse sentido, a melhor forma de controle da doença está em uma abordagem preventiva, visando minimizar as chances de propagação e contaminação. Contudo, quando o paciente é acometido, há um grande impacto funcional pós-doença, especialmente àqueles que necessitaram de internação em Unidade de Terapia Intensiva. Esses danos funcionais podem e devem ser acompanhados por uma equipe de Reabilitação Interdisciplinar.

Objetivo Geral

Oportunizar o cuidado coordenado de maneira remota aos beneficiários idosos e crônicos, fortalecendo vínculos e mitigando os efeitos adversos da Covid-19.

Objetivos Específicos

- Capacitar colaboradores para identificar beneficiários elegíveis;
- Orientar beneficiários elegíveis;
- Oportunizar canal de comunicação entre equipe multiprofissional e beneficiários do grupo de risco.

Local onde foi desenvolvida a ação

O case foi desenvolvido no Centro de Qualidade de Vida Unimed, localizado na Av. Sete de Setembro, 2001, Erechim, RS.



População-alvo

O público alvo deste case foram os beneficiários do plano de saúde com patologias crônicas e/ou idade igual ou superior a 60 anos, identificadas como pessoas do grupo de risco.

Metodologia utilizada

Em março de 2020, a Unimed Erechim colocou em operação seu Plano de Contingência para Enfrentamento da Covid-19, contemplando aspectos econômicos e assistenciais, visando a preservação da saúde financeira da cooperativa e a saúde física, mental e social dos beneficiários do plano de saúde e comunidade em geral.

Para tanto, as equipes multiprofissionais foram estimuladas a uma mudança de abordagem (de presencial para virtual) e capacitadas para realizar a busca ativa de pessoas idosas, com 60 anos de idade ou mais, e pacientes com patologias crônicas já conhecidas no serviço de Medicina Preventiva da instituição. Tais equipes foram responsáveis por entrar em contato com os beneficiários por telefone e WhatsApp, para orientá-los em relação às medidas não farmacológicas de prevenção da doença (distanciamento social, etiqueta respiratória e de higienização das mãos, uso de máscaras, limpeza e desinfecção de ambientes, isolamento de casos suspeitos e confirmados, além da quarentena dos contatos dos casos de Covid-19), e aplicar questionários de identificação de sinais e sintomas, com objetivo de estratificar o nível de risco de acometimento da Covid-19.

Entendeu-se como fatores de risco os seguintes critérios:



- Sinais e sintomas (febre, dor de cabeça, mal estar, tosse, espirro, coriza, falta de ar, entre outros);
- Contato com pessoas diagnosticadas positivas ou com os sinais e sintomas citados acima;
- Contato com pessoas que viajaram para outras regiões;
- Disponibilidade de suporte para os serviços básicos (supermercado e farmácia).

Mediante os critérios identificados, classificou-se como: Risco baixo (Nenhum fator de risco); Risco intermediário (Um fator de risco); Risco alto (Dois ou mais fatores de risco). A tabela 1 mostra o cronograma de monitoramento.

TABELA 1 – CLASSIFICAÇÃO DO NÍVEL DE RISCO E FREQUÊNCIA DE MONITORAMENTO

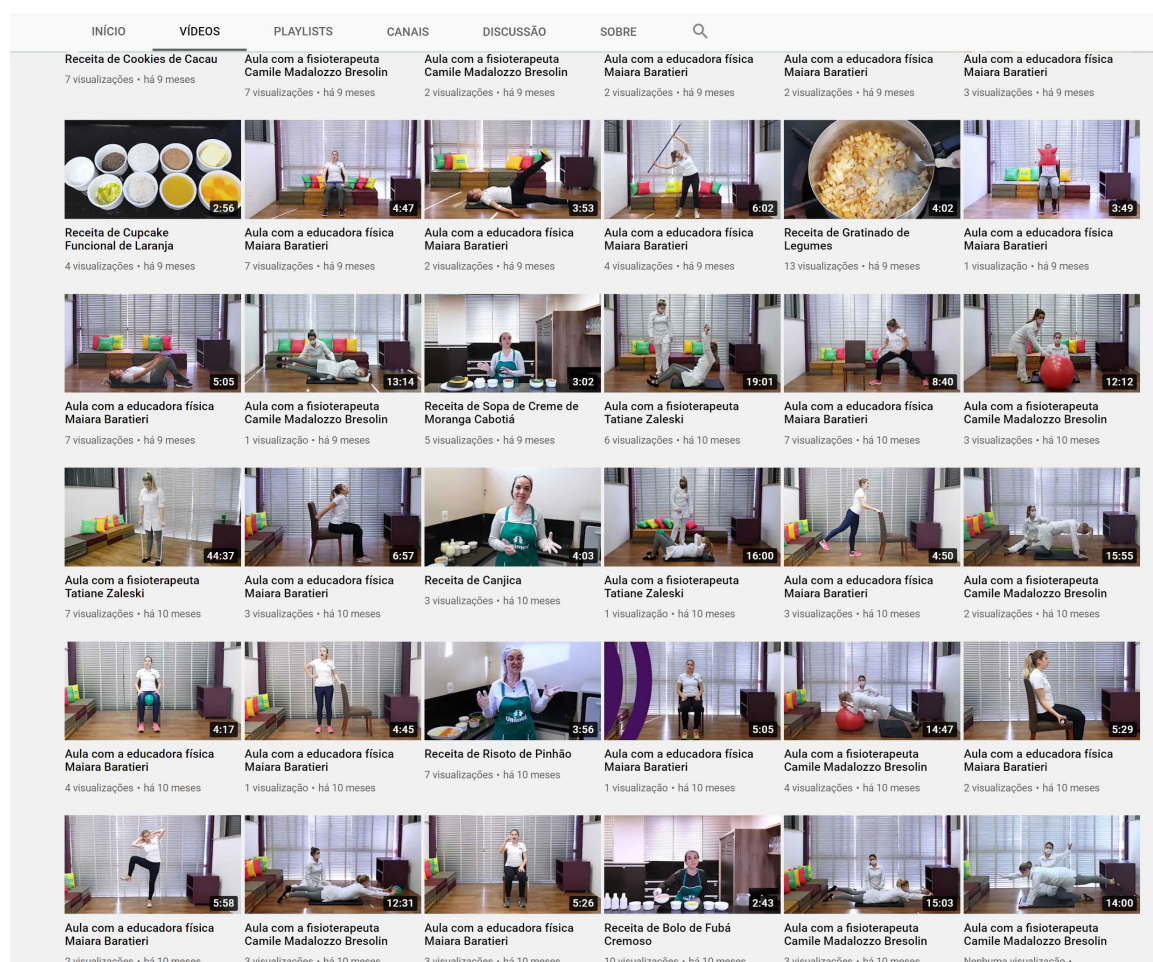
Nível de risco	Monitoramento
Risco alto	Diário
Risco intermediário	A cada 2 dias
Risco baixo	A cada 7 dias

Durante as ligações, também eram repassadas informações de promoção à saúde e prevenção do risco e agravamento das doenças crônicas existentes, oferecendo apoio especializado e cuidado ampliado aos beneficiários.

De forma paralela, a equipe multiprofissional produziu aulas on-line com educadores físicos, fisioterapeutas, enfermeira e nutricionistas, visando a manutenção dos cuidados de saúde, mesmo em casa. As aulas foram disponibilizadas nas mídias sociais da Unimed Erechim, de forma aberta à toda a comunidade. Ainda, em parceria com a mídia local, foram realizadas lives com

médicos cooperados sobre temáticas diversas relacionadas à saúde. A figura 1 mostra a página do YouTube da Unimed Erechim, local onde as aulas foram disponibilizadas.

FIGURA 1 – PÁGINA NO YOUTUBE DA UNIMED ERECHIM



Além de todas as frentes de trabalho voltadas à preservação da saúde integral dos beneficiários e comunidade em geral, a equipe multidisciplinar do serviço de Medicina Preventiva, desenvolveu o projeto Reabilitação Pós Covid-19, voltado ao acompanhamento dos impactos funcionais na saúde das pessoas que se recuperaram da doença, especialmente àquelas que necessitaram de internação em Unidade de Terapia Intensiva. A abordagem contemplou orientações por



meio de cartilha, acompanhamento psicológico, orientações nutricionais e recomendações de exercícios físicos.

Orientações em cartilha: Orientações gerais de conduta dentro do isolamento domiciliar e os cuidados com a saúde biopsicossocial pós internação por Covid-19, com indicações de atividades mentais, exercícios físicos e orientações para a alimentação.

Telerreabilitação: Com o suporte de ferramentas de comunicação a distância, foi possível conduzir a reabilitação remotamente, em tempo real ou não, trazendo benefícios similares à reabilitação com supervisão presencial, minimizando riscos.

Atendimento presencial: Condutas terapêuticas adotadas pela equipe multiprofissional dentro do atendimento domiciliar para reabilitação pós Covid-19, contemplando reabilitação em saúde mental, orientações de enfermagem e estratégias nutricionais e exercícios físicos.

Forma de articulação e participação do público beneficiado

Entre março de 2020 e março de 2021, 3.112 beneficiários receberam informações relacionadas à Covid-19 e orientações sobre suas patologias, por meio de 15 mil ligações, visando a manutenção dos cuidados de saúde. A Figura 2 mostra a equipe durante o telemonitoramento.

FIGURA 2 – TELEMONTITORAMENTO COVID-19 UNIMED ERECHIM.



Diante do impacto significativo na rotina, o cuidado ampliado e personalizado ofertado pela equipe do serviço de Medicina Preventiva ganhou destaque na geração de valor para os beneficiários. Por diversos momentos, as ligações realizadas pelos profissionais eram o único ponto de contato durante o isolamento social, servindo de alento aos beneficiários do grupo de risco, a exemplo de diálogos estabelecidos por telefone com tempo superior a 30 minutos.

Além disso, o trabalho contribuiu para que os pacientes com patologias crônicas não interrompessem seus tratamentos, o que poderia ocasionar danos ainda maiores à saúde.

Para tanto, constitui-se uma equipe de apoio voluntário responsável pelo auxílio às necessidades básicas dos beneficiários do grupo de risco, a exemplo da realização de compras em supermercados e farmácias, procurando evitar que beneficiários do grupo de risco saíssem de casa.

Foram disponibilizadas 124 aulas on-line, gratuitas e abertas à toda a comunidade, com fisioterapeutas e educadores físicos, enfermeiras e nutricionistas, além de 37 lives com médicos, totalizando 59,3 mil visualizações.

A Figura 3 apresenta a interação do público com a educadora física durante aula on-line, transmitida em mídia social da Unimed Erechim e a Figura 4 ilustra a participação de médicos cooperados em lives promovidas em parceria com veículos de imprensa local.

FIGURA 3 – TRANSMISSÃO DE AULA ON-LINE REALIZADA PELA UNIMED ERECHIM

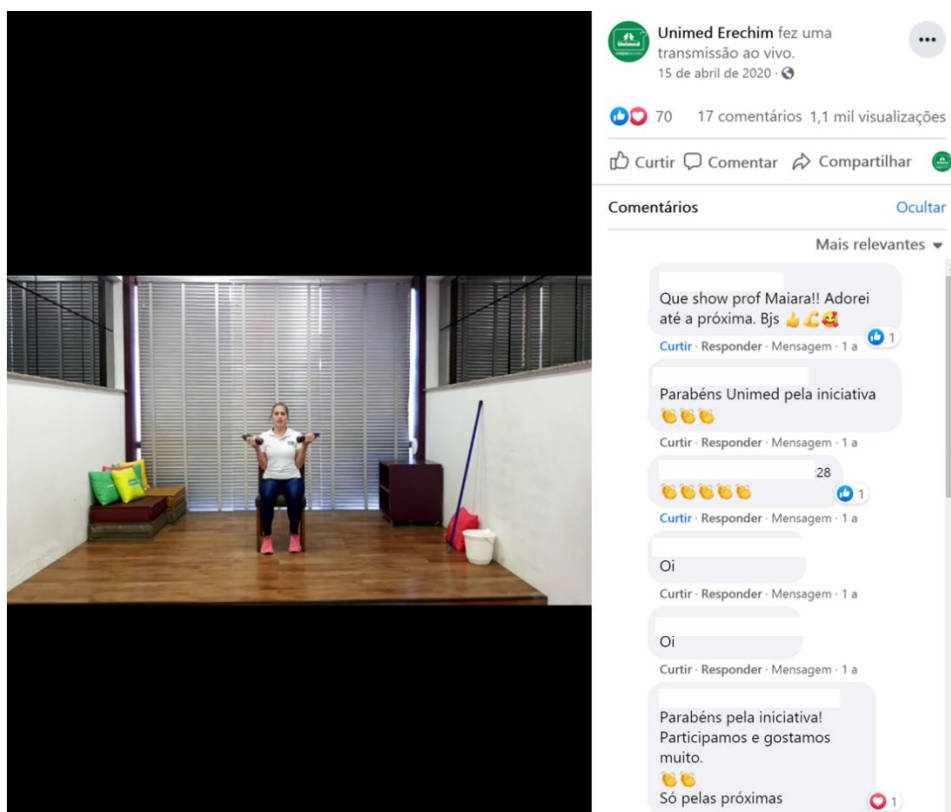
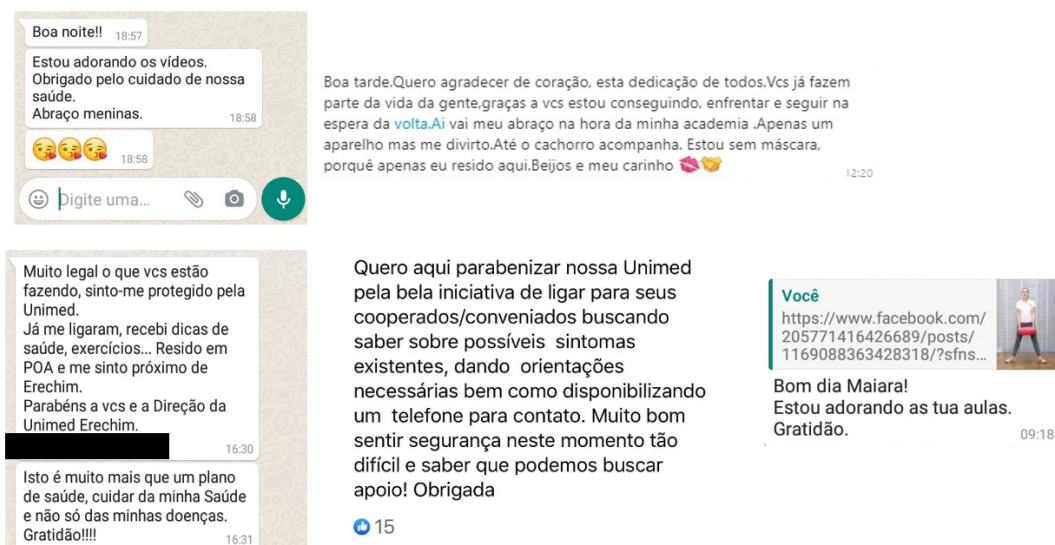


FIGURA 4 – MÉDICOS COOPERADOS DA UNIMED ERECHIM DURANTE LIVES EM VEÍCULOS DE IMPRENSA LOCAL



Durante todo o projeto, os beneficiários elegíveis demonstraram-se receptivos à abordagem proposta pela equipe multiprofissional. A figura 5 apresenta manifestações de beneficiários durante o projeto.

FIGURA 5 – MANIFESTAÇÕES DE BENEFICIÁRIOS PARTICIPANTES DO PROJETO





Referencial Teórico

A Covid-19 é definida como uma infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, com características potencialmente grave e de elevada transmissibilidade. O SARS-CoV-2 é um betacoronavírus descoberto em amostras de lavado broncoalveolar obtidas de pacientes com pneumonia de causa desconhecida na cidade de Wuhan, província de Hubei, China, em dezembro de 2019. Pertence ao subgênero Sarbecovírus da família Coronaviridae e é o sétimo coronavírus conhecido a infectar seres humanos (BRASIL, 2020).

Conforme as evidências mais atuais o vírus pode ser transmitido durante um aperto de mão (seguido do toque nos olhos, nariz ou boca), por meio da tosse, espirro e gotículas respiratórias contendo o vírus (BRASIL, 2020).

Entre as medidas indicadas pelo Ministério Saúde (MS), estão as não farmacológicas, como distanciamento social, etiqueta respiratória e de higienização das mãos, uso de máscaras, limpeza e desinfecção de ambientes, isolamento de casos suspeitos e confirmados e quarentena dos contatos dos casos de Covid-19, conforme orientações médicas (BRASIL, 2020).

A melhor maneira de prevenir é evitar a exposição ao vírus, neste sentido devem ser reforçadas ações preventivas diárias que possam auxiliar na prevenção de propagação de vírus respiratórios:

- Higiene frequente das mãos com água e sabão ou preparação alcoólica.
- Evitar tocar os olhos, o nariz e a boca sem higienização adequada das mãos.



- Evitar contato próximo com pessoas doentes.
- Cobrir boca e nariz ao tossir ou espirrar, com cotovelo flexionado ou utilizando-se de um lenço descartável.
- Ficar em casa e evitar contato com pessoas quando estiver doente.
- Limpar e desinfetar objetos e superfícies tocados com frequência.

Neste sentido, estratégias de abordagens multiprofissionais preventivas redobrando a atenção, a detecção de possíveis casos suspeitos tornam-se eficazes para evitar a propagação da doença.

Orçamento

O orçamento despendido para o projeto priorizou a preservação da saúde dos beneficiários elegíveis, sendo que as despesas para a realização do Plano de Contingência para Enfrentamento da Covid-19 foram integralmente custeadas pela Unimed Erechim.

Recursos Humanos

Recursos humanos que atuaram no Projeto:

- 2 nutricionistas
- 5 educadores físicos
- 3 enfermeiras
- 1 psicóloga
- 37 médicos
- 6 assistentes administrativos
- 5 fisioterapeutas
- 1 assistente de comunicação e marketing

- 2 analistas de comunicação marketing

Parcerias e atuação em rede com outras organizações

A Unimed Erechim, por meio do Serviço de Medicina Preventiva, disponibilizou todos os profissionais envolvidos no cuidado coordenado dos beneficiários elegíveis e ações voltadas à comunidade em geral, dentro do Plano de Contingência para Enfrentamento da Covid-19.

Indicadores e Resultados

Durante um ano, 3.112 beneficiários receberam informações relacionadas à Covid-19 e orientações sobre suas patologias, por meio de 15 mil ligações, visando a manutenção dos cuidados de saúde. A tabela 2 mostra o número de pacientes monitorados, com diagnóstico positivo para Covid-19 e internados no período de março de 2020 e março de 2021.

TABELA 2 – TELEMONITORAMENTO DE BENEFICIÁRIOS

	> 60 anos	< 60 anos	Crônicos MP	Total
Monitorados	2587	32	493	3112
Positivados	82 (3%)	11 (34%)	15 (3%)	108 (3%)
Internados	18 (1%)	-	4 (1%)	22 (0,7%)

Em um ano de acompanhamento, 3% dos beneficiários monitorados (108 pessoas) testaram positivo para Covid-19 e 1% (22 pessoas) precisaram de internação. O índice de satisfação do serviço de Medicina Preventiva, responsável pela ação de gerenciamento, alcançou 100% em 2020, conforme relatório da empresa Zoom Agência de Pesquisas.



CONCLUSÃO

Os resultados encontrados neste case demonstram o valor de uma abordagem multiprofissional na prevenção e enfrentamento à Covid-19. No decorrer de um ano, a equipe concentrou esforços na manutenção da saúde de beneficiários do grupo de risco.

Por meio da busca ativa, identificação de fatores críticos e categorização por nível de risco foi possível estabelecer uma ação coordenada, inteiramente conectada ao cuidado integral.

Além de telemonitorar pessoas do grupo de risco, a equipe utilizou-se de ferramentas digitais para oportunizar à toda comunidade informação em saúde e atividades físicas com o suporte de materiais facilmente encontrados em casa, contribuindo para um ambiente favorável à manutenção da saúde.

Diante de um cenário desafiador e inteiramente novo, a equipe multiprofissional buscou uma mudança de modelo mental, capaz de ressignificar sua conexão não apenas com beneficiários do plano de saúde, mas com a comunidade em geral, em total sintonia à visão de negócio da organização: “Vida, com qualidade e segurança”.

A estratégia adotada pela equipe, dentro do Plano de Contingência para Enfrentamento da Covid-19, representa valor inestimável para os profissionais envolvidos, mas especialmente para a instituição, que encontrou no maior desafio mundial uma forma de transformar seus processos e elevar a um novo patamar a relacionamento com seus principais stakeholders.



BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Ministério da Saúde. **Protocolo de tratamento do novo coronavarius (2019 n-Cov)**. Brasília: Ministério da saúde; 2020. Disponível em: <https://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2020/fevereiro/05/Protocolo-de-manejo-clinico-para-o-novo-coronavirus-2019-ncov.pdf>

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. **Boletim Epidemiológico nº 01 Secretaria de Vigilância em Saúde SVS/MS-COE - Jan. 2020**. Disponível em: <http://portalarquivos2.saude.gov.br/images/pdf/2020/janeiro/28/Boletim-epidemiologicoSVS-28jan20.pdf>.



INFORMAÇÕES DOS AUTORES

Alessandra Sonda:

Gerente de Desenvolvimento, Serviços Próprios e Inovação da Unimed Erechim, enfermeira, advogada, pós-graduada em Ciências da Saúde, MBA em Gestão de Organizações de Serviços da Saúde e MBA em Liderança Estratégica de Negócios e Pessoas em Cooperativas. Em sua trajetória de 18 anos na Unimed Erechim atuou no desenvolvimento do Serviço de Atenção Domiciliar, Programa de Gerenciamento de Pacientes Crônicos, Serviço de Medicina Preventiva, adesão ao Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde, implantação do Centro de Diagnóstico por Imagem Dr. Eleonir José Gollin e Hospital Unimed Erechim, além de coordenar os Projetos de Transformação Social e Transformação Digital.

Edenir Serafini:

Possui graduação em Educação Física pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões (2008), Especialização em Educação Física, Exercício Físico e Treinamento Esportivo e Mestrado em Ciências da Saúde pela Universidade do Extremo Sul Catarinense (2016). Atualmente é supervisor do serviço de Medicina Preventiva Unimed Erechim e professor da Escola de Educação Básica da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões.