



ArcelorMittal

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida



CUIDADO INTEGRAL E INTEGRADO: Reflexões

11º Seminário Unidas

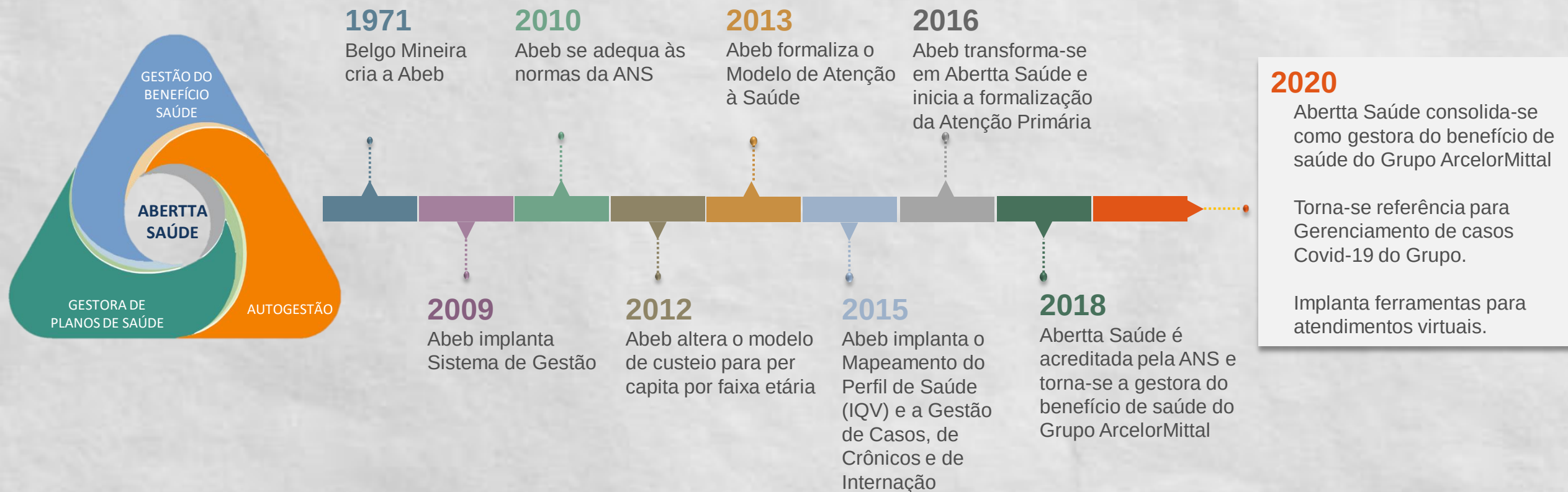
19/08/2020

EVOLUÇÃO ABERTTA SAÚDE



ArcelorMittal

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida



Proposição de mudança na forma de tratar a saúde corporativa: à oferta de **assistência médica** somam-se também a **integração com a saúde ocupacional**, a implementação de metodologias abrangentes para a **estratificação de riscos**, coleta sistematizada de dados e criação de iniciativas e estratégias corporativas para a **utilização coordenada dos recursos de saúde**.

Ações que geram **aumento da qualidade de vida** e **percepção de valor** dos beneficiários e **redução de custos** para a contratante.



ArcelorMittal

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

REFLEXÕES...

- Gestão de Saúde Integral?
- Gestão de Saúde Integrada?
- Quais são os fatores críticos para o sucesso da gestão de saúde integral e integrada?
- Qual a percepção de valor do cliente (beneficiário)? E da patrocinadora?
- Como engajar os profissionais de saúde e os beneficiários para uma atenção à saúde integral e eficiente?



ArcelorMittal

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

SAÚDE INTEGRAL

Bem-Estar Físico, Mental, Emocional, Espiritual e Social através da combinação de cuidados, tratamentos e práticas da medicina convencional com práticas complementares, para as quais haja evidências científicas sobre sua segurança e eficácia.

- Articulação das ações de promoção de saúde, proteção da pessoa e prevenção de doenças com as de recuperação e reabilitação do indivíduo, ou seja, o olhar para o beneficiário como um todo atendendo às diversas dimensões da saúde (física, mental, social e espiritual);
- Atenção em todos os níveis de complexidade do sistema.



Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

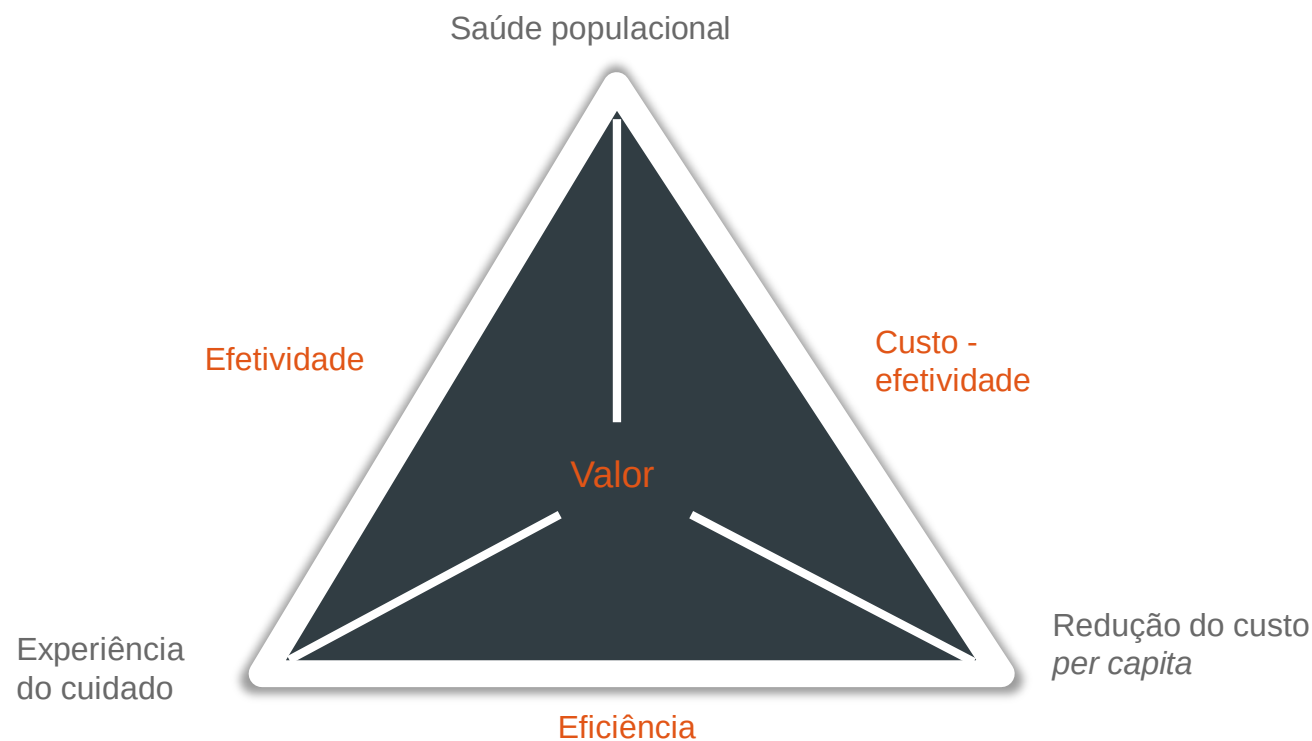
Agregar valor ao paciente → principal objetivo comum de toda cadeia de atenção à saúde (Michael Porter)



- APS como porta de entrada do sistema – primeiro contato e acolhimento;
- Longitudinalidade do cuidado;
- Alta coordenação do cuidado;
- Integralidade do cuidado;
- Heterogeneidade das demandas;
- Centralidade no paciente e sua família;
- Orientação ao paciente e à comunidade.

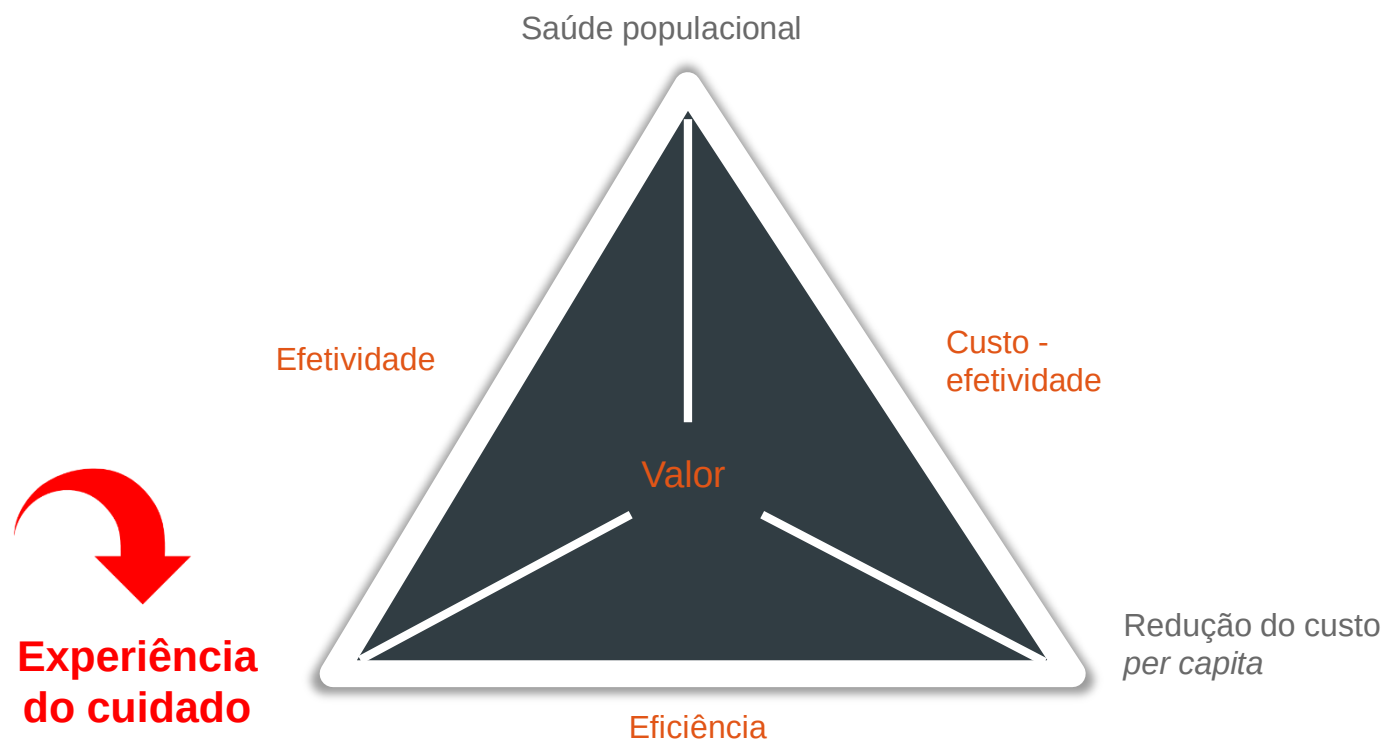
PREMISSAS DO MODELO DE ATENÇÃO À SAÚDE DA ABERTTA - VIVABEM:

- Gestão da saúde efetiva, humanizada e sustentável.
- Vinculação e fidelização ao Centro de Promoção da Saúde, como o **principal guardião** do VIVAbem.
- Gestão da saúde da população vinculada à equipe, qualificando a assistência e evitando cuidados desnecessários.



PREMISSAS DO MODELO DE ATENÇÃO À SAÚDE DA ABERTTA - VIVABEM:

- Gestão da saúde efetiva, humanizada e sustentável.
- Vinculação e fidelização ao Centro de Promoção Saúde, como o **principal guardião** do VIVAbem.
- Gestão da saúde da população vinculada à equipe, qualificando a assistência e evitando cuidados desnecessários.





ArcelorMittal

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO BENEFICIÁRIO

Para trabalhar o processo de Gestão da Experiência do Beneficiário, a Abertta Saúde possui estruturas e processo robustos orientados pelo Modelo de Atenção à Saúde, com foco do cliente.

- Metodologia *Intelligence Relationship Management*;
- Indicadores para análise de Satisfação Geral e Qualidade percebida, Monitoramento de expectativa e Grau de lealdade à marca;
- Monitoramento de indicador específico para utilização das estruturas próprias (CPS);
- Gestão dos Canais de Relacionamento.



GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO BENEFICIÁRIO

Pesquisa de Pós-atendimento Unidades próprias

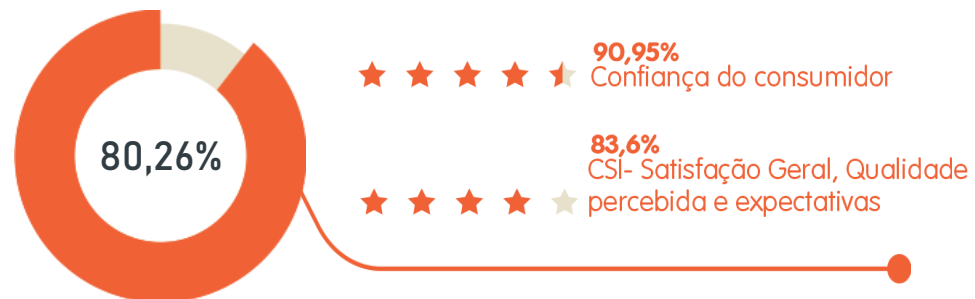


Avalia a satisfação dos Beneficiários ao utilizar os serviços próprios da Abertta Saúde. Utiliza o indicador Net Promoter Score – NPS.

- Avaliação contínua;
- Indicador mensal.

Detratores	Neutros	Promotores	Potencial de Promoção (Promotores + Neutros)
3,63%	7,02%	89,35%	96,37%
			
(0 a 6)	(7 a 8)	(9 a 10)	(7 a 10)

Pesquisa de Satisfação do Beneficiário Institucional



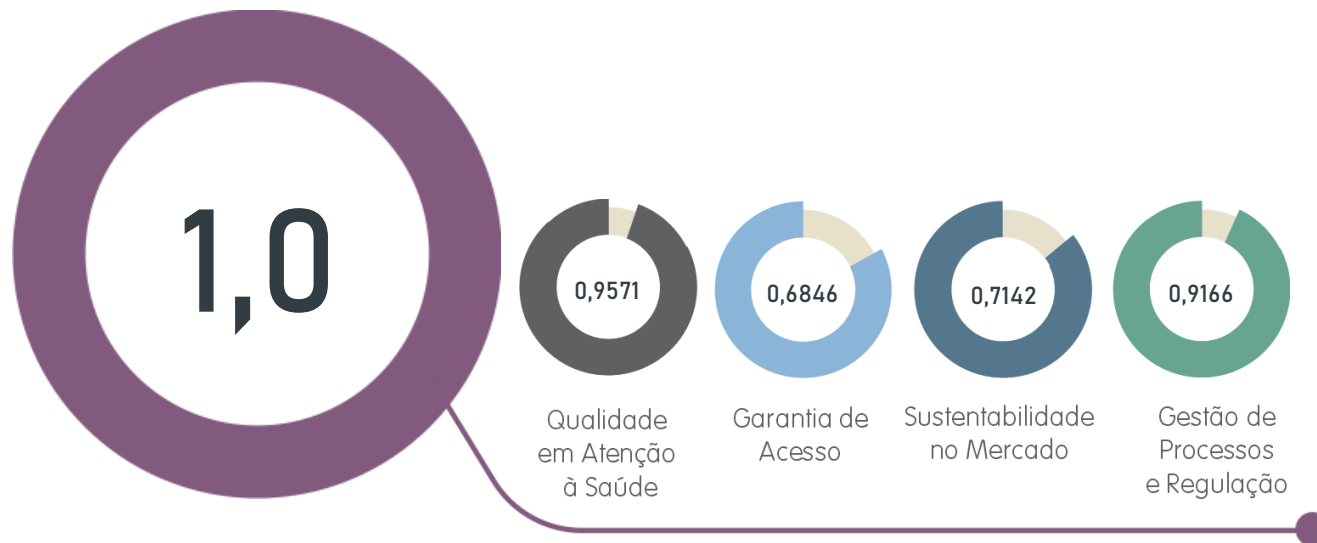
Avalia a satisfação geral dos com o Benefício de Saúde. Utiliza a metodologia IRM, com a combinação dos indicadores CSI, CES e NPS.

- Avaliação contínua;
- Indicador mensal.



GESTÃO DA EXPERIÊNCIA DO BENEFICIÁRIO

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar



Avaliação do desempenho das operadoras de planos de saúde, realizada anualmente no Programa de Qualificação de Operadoras da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- Metodologia TISS
- Escala de 0 a 1
- Aplicação anual.

QUALIDADE PERCEBIDA

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar



ArcelorMittal

Abertta Saúde

Promoção da Qualidade de Vida

Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde?

ABERTTA SAÚDE



MÉDIA GLOBAL

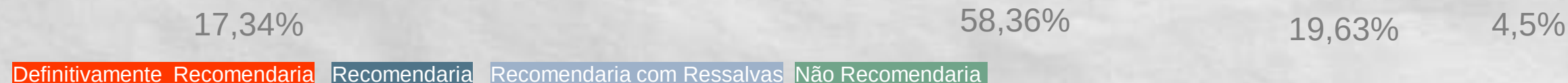


Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

ABERTTA SAÚDE



MÉDIA GLOBAL

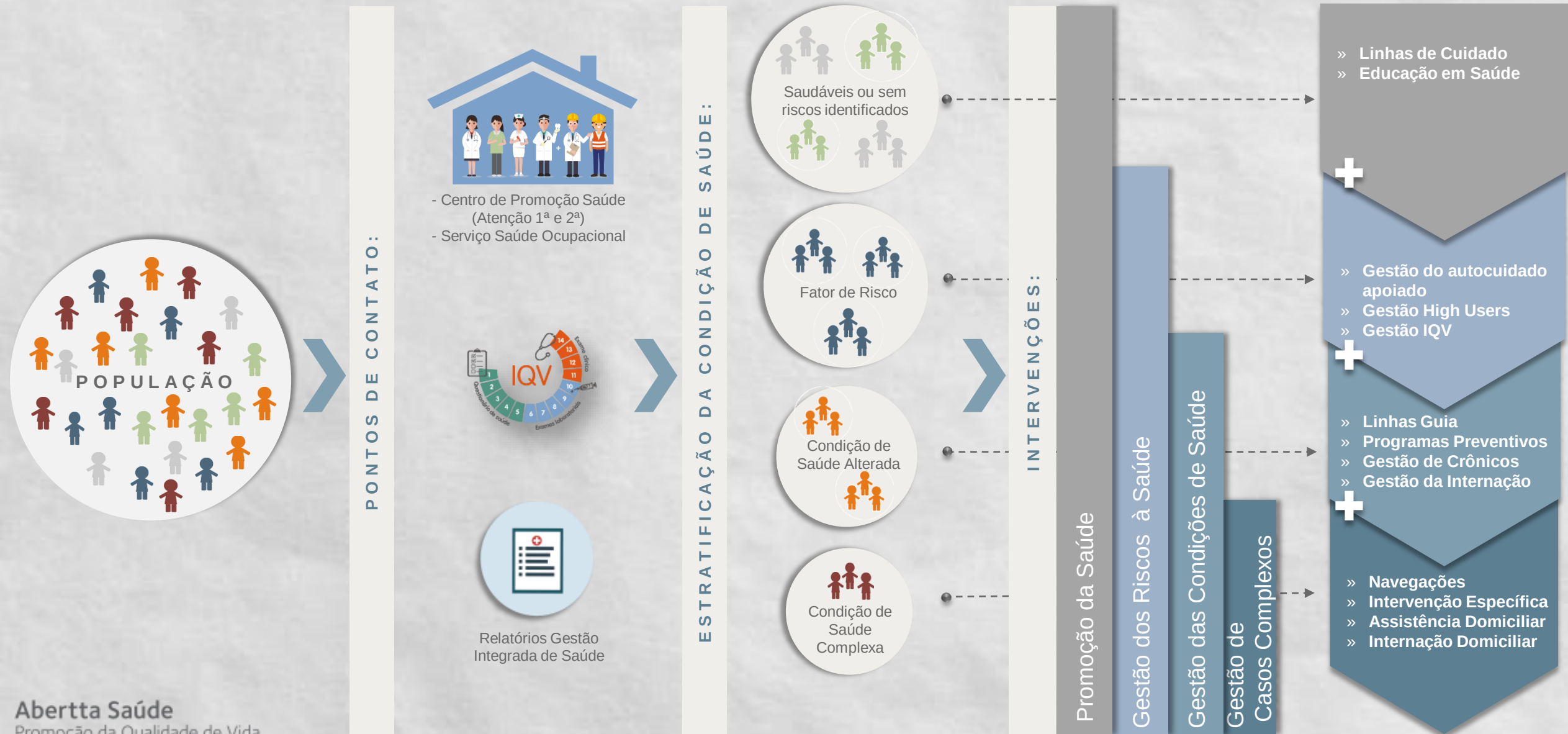


VIVABEM: MODELO DE ATENÇÃO À SAÚDE

Gestão de Saúde Populacional



ArcelorMittal



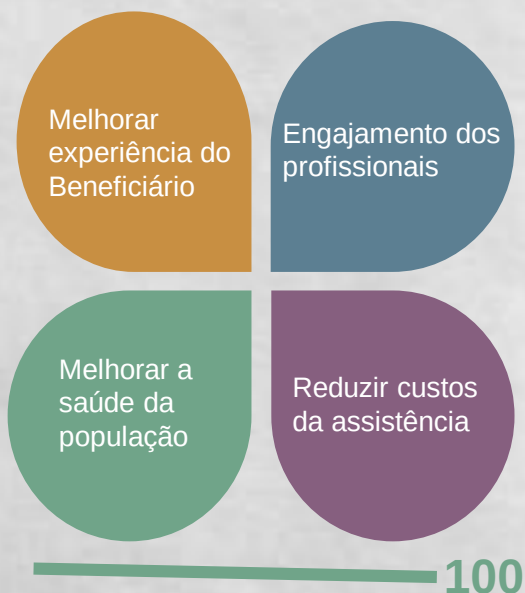
RESULTADOS DO MODELO DE ATENÇÃO À SAÚDE



ArcelorMittal

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

AMAS | ADERÊNCIA AO MODELO DE ATENÇÃO À SAÚDE



- *Satisfação pós atendimento*
- *Aderência dos profissionais ao modelo*
- *Custo assistencial per capita*
- *Custo dos maiores consumidores*
- *Beneficiários Estratificados*
- *Beneficiários Monitorados*
- *Beneficiários com resultado em saúde*

RESULTADOS DO MODELO DE ATENÇÃO À SAÚDE



ArcelorMittal

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

POPULAÇÃO

27.458 vidas

MAPEADOS

53% Beneficiários

- 10.493 beneficiários acima 18 anos com IQV (Índice de Qualidade de Vida) mapeado
- 5.425 Beneficiários com perfil de saúde odontológico
- 7.075 de crônicos / 1.633 elegíveis ao Programa VIVAequilíbrio
- 472 tabagistas
- 101 gestantes

MONITORADOS

19% da população

30% dos mapeados

Acompanhamentos realizados*:

- 1.010 internações
- 101 gestantes
- 583 priorizados (IQV3, gestão de casos complexos e maiores consumidores)
- 710 com 2 ou + condição crônica

COM RESULTADO EM SAÚDE

8% da população

15% dos mapeados

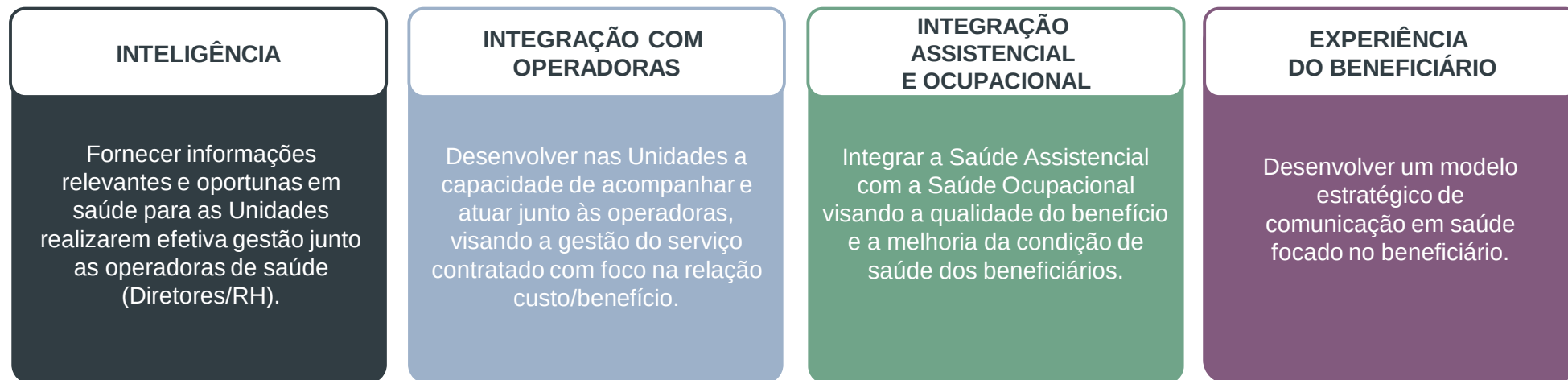
52% dos monitorados

- 51% Melhora do IQV
- 72% Crônicos c/ patologia controlada
- 62% Casos Complexos estabilizados
- 51% Economia gerada Casos Complexos
- 4% ICSAP
- 1% reinternação em 30 dias
- 18% taxa consultas em Pronto Atendimento (média)

Fonte: Relatório 1ºsem/20

*Obs.: Beneficiário pode estar estratificado e monitorado em mais de uma condição.

O MODELO DE MATURIDADE EM GESTÃO DE SAÚDE



Núcleo Integrado de Saúde - NIS

Gerenciamento dos casos de COVID-19 dos empregados e dependentes da ArcelorMittal por meio de: monitoramento dos casos suspeitos/confirmados, rastreamento de contatos, regulação dos testes, agendamentos e acompanhamento de resultados.

+4.000 casos suspeitos monitorados entre empregados e contratados, com contato constante até a recuperação

+1800 casos suspeitos monitorados entre familiares

1.205 respostas para pesquisa para avaliar o retorno do homeoffice

+8.000 formulários para mapeamento da condição de saúde foram preenchidos pelos empregados

+ 3.000 pessoas testadas (+ 4.000 testes)



Teleorientação para empregados e familiares

3631
Atendimentos

364
Atendimentos

176
Atendimentos



**Orientação
Virtual (APS)**



PSICOLOGIAVIVA
by ESTÁBILIS





ArcelorMittal

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

- ✓ Estamos no caminho adequado para a mudança efetiva do modelo de gestão (gestão da oferta → gestão da saúde da população)?
- ✓ Como engajar todos envolvidos no sistema de saúde?
- ✓ Por onde começar?



ArcelorMittal



Obrigada!

AMANDA DE SOUZA SILVA

amanda.souza@arcelormittal.com.br

Abertta Saúde
Promoção da Qualidade de Vida

