

MONITORAMENTO EM TEMPO REAL DOS CASOS SUSPEITOS DE COVID-19, NO FORMATO PORTA DE ENTRADA: QUALIDADE ASSISTENCIAL, OTIMIZAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE, FORTALECIMENTO DA LÓGICA DA APS E OTIMIZAÇÃO DOS CUSTOS

Autores: Andrade, V.M.M.; Barros, J.S.; Carvalho, F.F.S.; Lucas, C.S.; Pena, P.M.; Weinstein, A.L.A.C.; PASA, Rio de Janeiro, Brasil.



OBJETIVOS

Em resposta à epidemia, o PASA desenvolveu diferentes iniciativas articuladas, visando promover a saúde, prevenir infecções pelo SARS-CoV-2 e prover assistência em saúde tempestiva e adequada aos beneficiários diagnosticados com a doença. Assim, implementou uma série de ações para o enfrentamento da epidemia de COVID-19. Destacamos aqui o serviço remoto universal – em tempo integral – de identificação de casos suspeitos, encaminhamento e acompanhamento de infectados e afetados pelo coronavírus, denominado **Doutor PASA**.



O Doutor PASA, serviço de orientação em saúde a distância 24 horas, instituído há mais de 10 anos na empresa, foi o ponto centralizador das ações de educação em saúde para os beneficiários das duas carteiras e de encaminhamento dos casos suspeitos em nível nacional.

MÉTODO

PRINCIPAIS AÇÕES ESTRUTURANTES:

- elaboração de protocolos de identificação, classificação de risco e testagem;
- ampla divulgação dos canais de atendimento receptivos (telefone, chat próprio e aplicativo de mensagens);
- emissão eletrônica de pedidos de exames;
- implantação de protocolo de monitoramento ativo regular de enfermagem dos casos suspeitos e confirmados;
- encaminhamento para PS remoto;
- suporte psicológico; e
- encaminhamento para serviços de emergência presencial e internação hospitalar.

RESULTADOS

23.856 BENEFICIÁRIOS ATENDIDOS	1.124 INTERNAÇÕES HOSPITALARES
138 REMOÇÕES AÉREAS	2 REMOÇÕES FERROVIÁRIAS
12.625 EXAMES DE RT-PCR	
88% CONSIDERARAM O SERVIÇO EXCELENTE	97% RECOMENDARIAM O SERVIÇO

CONCLUSÃO:

Em que pesem o desafio da dispersão geográfica da população atendida, os diferentes contextos sociais entre as localidades e a instabilidade na disponibilidade de testes e outros insumos de saúde na rede assistencial, todos os indivíduos identificados como suspeitos, contratantes e confirmados com a COVID-19 foram acolhidos e endereçados aos recursos assistenciais adequados, caso a caso. Este trabalho também contou com atuação de equipes técnicas dos programas de saúde da operadora, no suporte às populações mais suscetíveis, tais como idosos, crônicos e gestantes. O trabalho implantado contribuiu para consolidar as práticas de atenção primária em saúde na operadora e a adequabilidade da modalidade remota de atendimento. O serviço de orientação a distância demonstrou ser uma porta de entrada eficiente para demandas de saúde, uma oportunidade para coleta de informações e avaliação de perfil populacional e fonte de captação para programas de atenção continuada em saúde, regulares da operadora. O nível de satisfação expresso pelos beneficiários sobre o serviço, também, o configura como um elo importante de confiança dos mesmos com a operadora.

