

# AÇÕES DE ENFRENTAMENTO A PANDEMIA CAUSADA PELO CORONAVÍRUS A PARTIR DE UMA PERSPECTIVA DE HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO E REDUÇÃO DE CUSTOS

Emanuella Faheina Chaves Ferreira;

Mendes, M J O; Costa, J R F

Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Nordeste do Brasil – CAMED

## INTRODUÇÃO

Com o cenário de dificuldades decorrentes da pandemia do novo coronavírus, que afetou sobremaneira a vida das pessoas e também das organizações, as Operadoras de Saúde tiveram papel fundamental para minimizar os impactos provocados pela doença. Durante a pandemia, a Camed Saúde contou com equipes engajadas e resilientes, acolhendo as demandas com empatia e encaminhamentos tempestivos. A agilidade e a qualidade nos atendimentos oferecidos foram diferenciais importantes no enfrentamento da Covid 19, no entanto isso foi possível a partir de um planejamento com protocolos bem definidos que possibilitaram aos colaboradores da Operadora a realização de suas atividades em regime de teletrabalho, possibilitando uma maior segurança para esse grupo de pessoas e seus familiares.

## OBJETIVO

Oferecer assistência aos beneficiários da Camed Saúde, através de atendimento humanizado, tempestivo e resolutivo em contexto adverso de trabalho remoto pelos colaboradores, necessidade de isolamento social ou até mesmo lockdown em algumas cidades, ocasionado pelo alto volume de pessoas infectadas pela doença, e ainda instabilidade emocional provocada pela mudança nas rotinas (distanciamento de familiares em grupo de risco, perdas de pessoas próximas e crise econômica).

## METODOLOGIA

Foi estabelecido logo no início da pandemia, protocolo institucional para que os colaboradores da Camed Saúde pudessem realizar suas atividades em regime de teletrabalho, em horários diferenciados, com canal de atendimento exclusivo para suporte psicológico, de maneira que pudessem contar com apoio profissional para lidar com esse novo contexto de adversidades e incertezas, em caso de necessidade. A Camed Saúde ampliou a cobertura de exames e coletas domiciliares com autorização imediata para os beneficiários, mesmo para situações de não enquadramento nas diretrizes de utilização (DUT) da ANS, ou seja, sem cobertura. Foi realizado o credenciamento de prestadores de serviço na modalidade de Teleconsulta com especialistas (psicólogos e psiquiatras) para atendimentos aos beneficiários, de maneira que não houvesse prejuízos para pacientes em tratamento contínuo e dependentes de medicações controladas. Foi implantada ferramenta de Telemedicina Camed, 24h, 7 dias por semana, sem custos para os beneficiários, em 0800 exclusivo, nas especialidades de Clínica médica e Pediatria. A Camed Saúde reforçou ainda a utilização das mídias sociais: Instagram, Portal, Aplicativo e envio de SMS, promovendo matérias com orientações educativas e preventivas sobre o coronavírus e também de estímulo ao isolamento social, além da realização de “lives” com temas relacionadas a pandemia.

## RESULTADOS

O teletrabalho possibilitou aos colaboradores a prevenção de riscos de contaminação da doença e segurança aos seus familiares, agregando essa nova condição trabalho de forma positiva a rotina de atividades, sem prejuízos a operação da Camed Saúde e atendimento aos beneficiários. O credenciamento de prestadores em Teleconsultas com especialistas (psicólogos e psiquiatras) permitiu com que os beneficiários não tivessem tratamentos interrompidos, ação reconhecida pelos pacientes e que contribuiu para lidar com situações de estresse, medo, angústia, ansiedade, perda de entes queridos e principalmente com a possibilidade de contaminação pela COVID-19. A Telemedicina, por sua vez, teve mais de 4.641 atendimentos desde a sua implantação, em 1/05/2020, com diversos registros de elogios pela iniciativa de implantação da ferramenta. Considerando que a Telemedicina realizou consultas de baixa complexidade que possivelmente seriam realizadas em pronto atendimento (hospital), estimamos importante redução de custos com o uso da ferramenta.



Com base no acompanhamento dos atendimentos realizados no período de maio a setembro/2020, estimamos uma economia de 241mil para a Camed Saúde nos meses citados, considerando que a Telemedicina realizou consultas de baixa complexidade que possivelmente seriam realizadas em pronto atendimentos hospitalares.

## CONCLUSÃO

As ações de enfrentamento a pandemia praticadas pela Camed Saúde trouxeram oportunidades de transformação que, mesmo após a crise, deverão permanecer. O sucesso das ações empreendidas foi resultado de um trabalho responsável, preventivo e proativo, onde a saúde física e mental dos colaboradores e beneficiários foram a prioridade da Operadora. Apesar das dificuldades iniciais, diferenciais como flexibilidade e adaptação a mudanças foram essenciais nesse contexto de pandemia e contribuíram para o fortalecimento da Operadora em sua missão de cuidar da saúde das pessoas.

## AGRADECIMENTOS

Aos colaboradores que integram a Camed Saúde e aos beneficiários que depositam em nossas mãos a confiança no cuidado à saúde.