

## **Estratégia de Saúde da Família da FAPES e a Covid-19**

*Conheça o modelo e todas as ações tomadas pela FAPES para promover a saúde e o cuidado com seus beneficiários*

A FAPES, desde julho 2018, adotou um modelo de gestão da assistência à saúde mais próximo de seus beneficiários, com foco na prevenção de doenças, promoção de saúde, identificação de riscos e oferta de assistência individualizada, utilizando uma equipe própria e multidisciplinar com médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicólogo e assistente social. Promovemos total integração entre a Saúde Ocupacional e o Plano de Saúde, quando todas as vidas passam a ser assistidas por uma equipe assistencial integrada. Estudos que apontam que até 85% dos casos atendidos por um médico generalista são resolvidos na primeira consulta.

Cada equipe da Saúde da Família (multidisciplinar) é responsável por 500 e 1 mil vidas, que passa a ter corresponsabilidade no cuidado com a saúde. Cabe considerar que o Ministério da Saúde prevê que cada equipe acolha até 4 mil vidas, o que coloca o programa da FAPES em situação bem adequada.

O Programa Saúde da Família é pautado no conceito de Atenção Primária à Saúde, com objetivo de cuidar das pessoas visando a promoção da saúde e prevenção de doenças, agravos, sequelas ou óbitos.

A proposta é que estes profissionais de saúde se tornem referência para as famílias, criando vínculos com os beneficiários, embora toda a rede credenciada continue disponível aos participantes. A cidade do Rio de Janeiro foi escolhida para iniciar o programa por abrigar a maior parte dos beneficiários e, desde agosto de 2019, todos os beneficiários FAPES do Brasil, estão contemplados com este programa.

Para facilitar o acesso dos titulares do PAS e seus dependentes, os consultórios dos profissionais médicos estão localizados nos bairros de residência dos beneficiários ou nas proximidades. A adesão e os atendimentos não têm qualquer custo adicional. Ao se tornarem referências para as famílias, evitam idas desnecessárias à emergência e fazem com que as

internações durem o tempo realmente necessário, reduzindo complicações inerentes às hospitalizações.

Selecionamos os profissionais médicos pelo perfil profissional, técnico, comportamental, disponibilidade e interesse na adesão às regras do programa. Eles fazem a avaliação do histórico de saúde dos pacientes, atendem suas necessidades e orientam sobre cuidados, exames e procedimentos realmente indicados. A Estratégia de Saúde da Família traz vantagens tanto aos beneficiários quanto à gestão do PAS pois melhora a qualidade da assistência, oferece maior segurança, atua na prevenção de doenças e promoção da saúde de forma humanizada, além de reduzir custos desnecessários. Este modelo de assistência viabiliza a autogestão, lembrando que, na saúde, nem sempre "mais" significa ser melhor.

### **Atividades básicas de uma equipe de Saúde da Família**

- Conhecer a realidade das famílias pelas quais são responsáveis e identificar os problemas de saúde física e emocional, além de situações de risco aos quais a população está exposta;
- Executar, de acordo com a qualificação de cada profissional, os procedimentos de vigilância epidemiológica e monitoramento à saúde, nos diversos ciclos da vida;
- Garantir o acesso e a continuidade do tratamento do beneficiário de acordo com sua necessidade individualizada;
- Prestar assistência integral, respondendo de forma contínua e racionalizada à demanda, visando promover a saúde por meio da educação sanitária e mental;
- Promover ações intersetoriais e parcerias com os hospitais e laboratórios que sejam alinhadas com o modelo de gestão assistencial preconizado pela FAPES e que se proponham ao enfrentamento conjunto dos problemas;
- Discutir, de forma permanente, junto à equipe e à comunidade (associações e mantenedor), o conceito de cidadania, enfatizando os direitos de saúde e as bases legais que os legitimam.

## **Entenda o conceito da Atenção Primária da Saúde**

A Atenção Primária é o primeiro nível de atenção em saúde e se caracteriza por um conjunto de ações, no âmbito individual e coletivo, abrangendo a promoção e proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente na situação de saúde das coletividades.

A enfermagem é a categoria da saúde mais mobilizada para o gerenciamento assistencial, cabendo a essa o compromisso, junto aos demais profissionais, ao incentivo à participação da equipe multidisciplinar na organização e produção de serviços de saúde para atender às reais necessidades dos usuários.

O enfermeiro é capaz de analisar, organizar e planejar ações em saúde em prol do bem-estar biopsicossocial do usuário, traçar metas e elaborar planos de cuidados, visando a promoção da saúde e a prevenção de doenças. Seu olhar holístico identifica as necessidades de cada indivíduo e estabelece as prioridades a serem abordadas. O enfermeiro realiza ainda o gerenciamento ativo da rede de acesso à saúde, facilitando a utilização dos recursos oferecidos pelo plano de saúde.

O objetivo do atendimento da Atenção Primária à Saúde é cuidar das famílias visando a promoção da saúde (como por exemplo, orientações sobre hábitos mais saudáveis) e prevenção de doenças, agravos, sequelas ou óbitos. Sendo assim, o atendimento com médico generalista de família possui o potencial de resolver em média até 85% dos casos clínicos. Tais casos vão desde as mais diversas ações de promoção da saúde passando pela prevenção (como vacinação e planejamento familiar), pelo controle dos casos crônicos (como hipertensão, diabetes, câncer), visando os cuidados paliativos e de reabilitação, indo até o diagnóstico e tratamento de doenças agudas e infecciosas.

Além disso, também se considera os contextos biológico, psicológico, social e suas interações, buscando garantir a continuidade da assistência, mesmo quando houver necessidade do especialista.

Estes casos vão desde as mais diversas ações de promoção da saúde como estímulo à atividade física e cuidados com a saúde bucal até o tratamento de doenças agudas e infecciosas, controle dos casos crônicos abordando os cuidados paliativos e de reabilitação.

A equipe é composta por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicólogo e assistente social que podem ser acionados em caso de intercorrência clínica ou alguma necessidade social, fortalecendo a relação da equipe com o paciente e familiares dependentes.

É colocar o paciente no centro do cuidado, com conhecimento sobre seu estado de saúde e orientações sobre como lidar com seus agravos.

## **Rede Integrada de Assistência**

### **Acessos à Estratégia de Saúde da Família**

#### **1-Consultório Médico**

Cada beneficiário ativo, assistidos e dependentes, com foco no núcleo familiar, tem o seu médico generalista de referência. Além do médico, há um enfermeiro e assistente social referência para as famílias, com o objetivo de criar vínculo de confiança com os beneficiários e oferecer atendimento qualificado e com segurança.

A adesão e os atendimentos são gratuitos. Basta marcar sua primeira consulta com seu médico generalista. A partir do primeiro contato, cria-se o vínculo para que o paciente possa buscar seu médico para dúvidas e orientações evitando idas desnecessárias às emergências. A partir da primeira consulta, o beneficiário passa a ter acesso ao seu médico generalista 24 horas e 7 dias na semana através do seu telefone celular.

## **2-Equipe Clínica FAPES**

A FAPES tem uma Equipe Clínica de médicos assistentes, própria e sem custos, para acompanhar os pacientes que se internam pelas emergências da rede credenciada ou de forma eletiva para cirurgias. Todas as vezes em que um beneficiário precisa ser internado, o hospital entra em contato com a FAPES que aciona a Equipe Clínica. Ao longo da internação e ao sair de alta hospitalar, o médico da Equipe Clínica que acompanha o paciente já orienta o beneficiário sobre quem será o seu médico generalista. Importante salientar que, desde janeiro de 2019, todos os hospitais da rede credenciada já oferecem todas as especialidades médicas com cobrança em conta hospitalar, ou seja, o beneficiário não precisa mais pagar o médico particular.

## **3-Atenção Domiciliar**

Os beneficiários FAPES contam com a assistência domiciliar para pacientes adultos e pediátricos com doenças crônicas ou psiquiátricas. A ideia é ficar no hospital apenas o tempo realmente necessário buscando minimizar riscos inerentes a uma internação hospitalar prolongada.

### **3.1-Acompanhamento de caso clínico**

Pacientes acima de 70 anos e/ou portadores de doenças crônicas com impossibilidade funcional de acesso à rede credenciada, e que necessitem de cuidados de terceiros, recebem visita médica, de enfermagem e de assistente social em domicílio, além de serem monitorados pela equipe da FAPES.

### **3.2-Desospitalização**

3.2.1. Para residência: destinado a dar suporte às necessidades individualizadas dos pacientes na transição do hospital para residência, com a segurança da manutenção da assistência.

3.2.2. Para Hospital de Transição Placi: quando o paciente precisa de cuidado intensivo e prolongado e/ou reabilitação, com a mesma segurança de um hospital geral, mas num ambiente muito mais acolhedor. Também para casos de terminalidade de vida, quando a família e/ou o próprio paciente decidem como e onde desejam que ocorra o óbito com qualidade e dignidade. Nossas assistentes sociais e psicóloga apoiam e conduzem, junto com as famílias, o atendimento até o desfecho final.

#### **4-Atendimento em Psiquiatria**

Em parceria com a HORDUS Clínica Psiquiátrica, a FAPES oferece o atendimento aos pacientes com distúrbios psiquiátricos, seja através de consulta presencial, atendimentos de urgência ou internação em domicílio.

#### **5- CTI Cor**

Acionamento da ambulância 24/7 (24 horas por dia, 7 dias por semana) para orientações, consulta domiciliar e/ou transferência para unidade hospitalar. Todos os disparos de ambulância para as residências são rastreados pelo enfermeiro e médico da Estratégia de Saúde, de modo a oferecer acolhimento e orientações para que a condução do caso seja adequada. Caso o paciente necessite ser internado, o fato é imediatamente informado em grupo de WhatsApp que reúne todos os profissionais de saúde da FAPES.

#### **6 - Monitoramento Telefônico pela enfermagem**

O monitoramento telefônico é atividade de extrema relevância, sob a gestão da enfermagem. Já ocorria para casos pontuais e, em razão da pandemia, tomamos a decisão de desviar a Central Telefônica da FAPES 100% para os enfermeiros. Em decorrência desta ação, passamos a acompanhar todas as ligações com o olhar assistencial, buscando não somente entender o estado atual pela pandemia, mas também as comorbidades, medicações em uso, estado emocional, social, entre outros dados epidemiológicos fundamentais para podermos oferecer uma ótima assistência.

São em torno de 20 enfermeiros e 22 médicos, além das assistentes sociais e psicóloga num mesmo grupo de WhatsApp, sob gestão técnica e comportamental das gerências da Saúde e Corporativa.

São registradas:

- 1- Todas as ligações recebidas por todos os profissionais de enfermagem, 24/7;
- 2- O primeiro monitoramento e os subsequentes;
- 3- Intercorrências de piora no caso que está sendo monitorado e parecer médico imediato;
- 4- Intercorrências psicológicas ou psiquiátricas com acionamento imediato do serviço social, psicólogo ou psiquiatra, de acordo com a necessidade;
- 5- Monitoramento diário de todos os sintomáticos leves;
- 6- Monitoramento diário dos contactantes assintomáticos;
- 7- Ligações proativas para todos os grupos de risco, independentemente de sintomatologia;
- 8- Ligações de captação para os contactantes de funcionários suspeitos ou positivos;
- 9- Ligações para informação de caso positivo e captação dos potenciais contactantes;
- 10- Quando identificadas questões sociais, os beneficiários são acolhidos e acompanhados pelas Assistentes Sociais e, quando indicado, encaminhados a Psicologia e/ou Psiquiatria.

## **7- Saúde Corporativa**

Os colaboradores atendidos no ambulatório do EDSERJ, seja como atendimento ocupacional ou assistencial, recebem orientações sobre quem é a sua equipe assistencial e são ativamente encaminhados para marcar consulta com seu médico generalista ou buscar apoio do enfermeiro ou do serviço social. Há também o apoio da Assistência Farmacêutica para análise de prescrições, aquisição, armazenamento, distribuição e administração de medicamentos de alto risco e/ou alto custo.

### **Quanto a atendimento médico e de outros profissionais**

Considerando o Ofício do CFM 1.756/2020 de 19/03/2020, que reconhece a possibilidade e eticidade da utilização da Telemedicina, em caráter de excepcionalidade e enquanto durarem as medidas de enfrentamento ao coronavírus e a situação de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), a FAPES ratifica e passa a adotar, desde 15/03/2020, atendimento pré-clínico através dos Enfermeiros de Família, consultas de suporte assistencial, de monitoramento e diagnóstico, por meio de tecnologia de informação e comunicação. Consultas médicas serão captadas pelo Enfermeiro de Família através da Central de Atendimento FAPES (21) 3820-5454 e autorizadas ou não pela Equipe Técnica Médica da FAPES.

Psicólogos e psiquiatras, EXCLUSIVAMENTE, estão autorizados a realizar teleatendimento desde 23/03/2020 pela FAPES.

## **8- Assistência Farmacêutica**

8.1. Planejamento, aquisição, distribuição e administração de medicamentos no ambulatório, entrega em domicílio e/ou encaminhamento de produtos para centros de infusão.

8.2. Neste momento da contingência do Coronavírus estamos com a farmacêutica e uma enfermeira direcionadas especialmente para **atender** cada beneficiário que:



- Faz uso de medicação **controlada** (receitas especiais);

- Recebiam aplicação no ambulatório, para os quais **foram adotadas as seguintes estratégias**: acompanhantes foram treinados, assim como os próprios beneficiários (autoaplicação), **parceria com rede de farmácia e aplicação em domicílio pela equipe do ambulatório**. Aqui falamos somente de medicações subcutâneas, de baixo risco;

- Retiravam as medicações compradas pela FAPES no ambulatório (medicamentos de alto custo) **receberam em maior quantidade nos últimos dias ou estão recebendo reposição em domicílio, de acordo com legislação ou criticidade de armazenamento dos produtos**.

8.3. Nossa farmacêutica já vinha, há 15 dias, realizando a compra de medicamentos para um prazo maior do que o habitual, justamente pensando na crise atual.

8.4. Receitas controladas serão captadas pela enfermagem e pela farmacêutica e direcionadas para os médicos:

- Fluxo de receitas controladas: **farmacêutica e enfermeira identificam, com as equipes de monitoramento, a necessidade de reposição de medicamentos controlados**. O médico elabora as receitas, o técnico de enfermagem leva na residência do beneficiário.

**8.5. Mantém-se a autorização da administração de medicamentos especiais conforme a solicitação dos centros de infusão.**

## **9- Atendimentos administrativos**

Lê-se por atendimento administrativo toda e qualquer solicitação ao plano de saúde PAS ou à Saúde Corporativa, os quais oferecem excelente oportunidade para que possamos sensibilizar e trazer o beneficiário para conhecer a Estratégia de Saúde da Família FAPES, compreender

como funciona, ter acesso às ações gerenciais que tem sido implementadas, aumentar a relação de confiança entre o beneficiário e o plano de saúde.

As atividades são as seguintes:

9.1. Solicitações de autorização para pequenos procedimentos e exames simples ou complexos;

9.2. Solicitações de autorização para cirurgias eletivas;

9.3. Solicitações de adiantamentos e parcelamentos para procedimentos cirúrgicos;

9.4. Solicitações de profissionais especializados;

9.5. Solicitações de reembolso de procedimentos realizados fora da rede credenciada;

9.6. Solicitações de autorização para internações de emergência, assim como as prorrogações de internação;

9.7. Direcionamento à rede credenciada;

9.8. Solicitações de suporte domiciliar, incluindo o atendimento de profissionais e fornecimento de equipamentos necessários à reabilitação e manutenção da saúde (cadeira de rodas, cadeira higiênica, cama elétrica, andador, CPAP, entre outros);

9.9. Solicitações de autorização para procedimentos odontológicos;

## **Acolhimento e suporte psicológico face à pandemia da Covid-19**

Os objetivos são:

- Prestar acolhimento e suporte emocional, inicialmente a todos os funcionários do BNDES e da FAPES, mas com a possibilidade de ser estendido a outros beneficiários;
- Captar possíveis gatilhos de descompensação ou distorção emocionais apresentados durante a quarentena e oferecer medidas protetivas para a saúde psicoemocional dos mesmos, além de encaminhar para atendimento regular com um psicólogo da rede credenciada;
- Identificar os colaboradores que já estão em acompanhamento com psicólogo ou psiquiatra e reforçar a importância da continuidade do cuidado;
- Identificar os colaboradores que apresentam gatilho emocional, mas rejeitam acompanhamento regular. Para estes, será mantido o monitoramento psicológico na regularidade definida pela equipe;
- Se for diagnosticada alguma necessidade emocional, será sugerido o encaminhamento para um profissional psicólogo credenciado da Rede FAPES, à critério do beneficiário.

Público: Colaboradores da FAPES e do BNDES.

Cabe ressaltar que, na Central de Atendimento da Saúde da Família (21-3820-5454), os Enfermeiros da Família acolhem demandas sociais e psicológicas.

***Documento elaborado pela equipe multidisciplinar do plano de saúde FAPES/BNDES***

***Patricia de Oliveira Neto = CRM 5253551-5***