



## Serviço Médico Centrado na Pessoa Núcleo de Atenção Primária a Saúde

*Unimed Guarulhos*

**Fernando Faraco, MD**

Coordenador de APS Unimed Guarulhos

Faculty IHI

# Atenção Primária - lideranças visitando modelo de sucesso nos países da Europa e EUA



Inglaterra



Cambridge  
Health  
Alliance



Estados Unidos



Holanda



Escócia

# TRIPLO OBJETIVO

Segura, oportuna, eficiente, eficaz, equitativa



# Plano Pleno - Modelo de cuidado baseado na Atenção Primária

## Núcleo de Atenção Primária à Saúde

- Criação: agosto de 2012;
- Número atual de beneficiários: 4500;
- Equipe: recepcionistas, analistas administrativos, enfermeiro, técnicos de enfermagem, coordenadora de cuidados, assistente social e médicos de família;
- Modelo: vinculação obrigatória ao médico de Atenção Primária.



# NAPS Guarulhos



- ❖ Serviço Centrado na Pessoa e Família (Patient Centered Medical Home)
- ❖ Acesso em tempo oportuno – 48h
- ❖ Cuidado Coordenado
- ❖ Equipe multidisciplinar ofertando cuidado integral

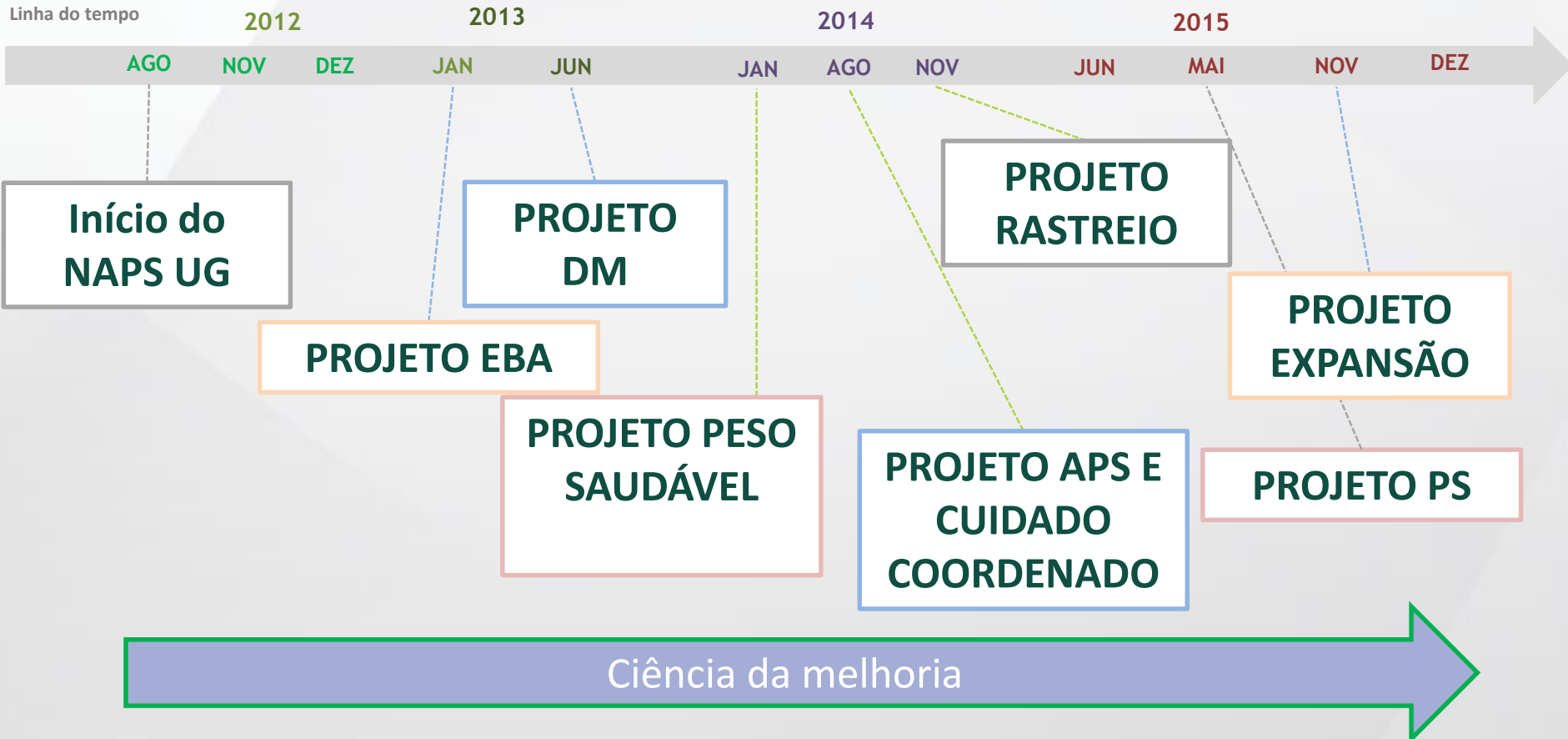
# Metodologia de implantação

- ❖ Ciência da Melhoria
- ❖ Piloto - Implantação - Disseminação
- ❖ Projetos de Melhoria
- ❖ Técnicas de comunicação em equipe
- ❖ Serviço centrado na pessoa  
(shadowing, medicina centrada na pessoa, comitê de melhoria contínua, engajamento do paciente)
- ❖ Linhas de Cuidado Clínico

## Modelo de Melhoria



# Histórico: Atenção Primária à Saúde Unimed Guarulhos





- Huddles

- ❖ Briefing e debriefing do dia de trabalho

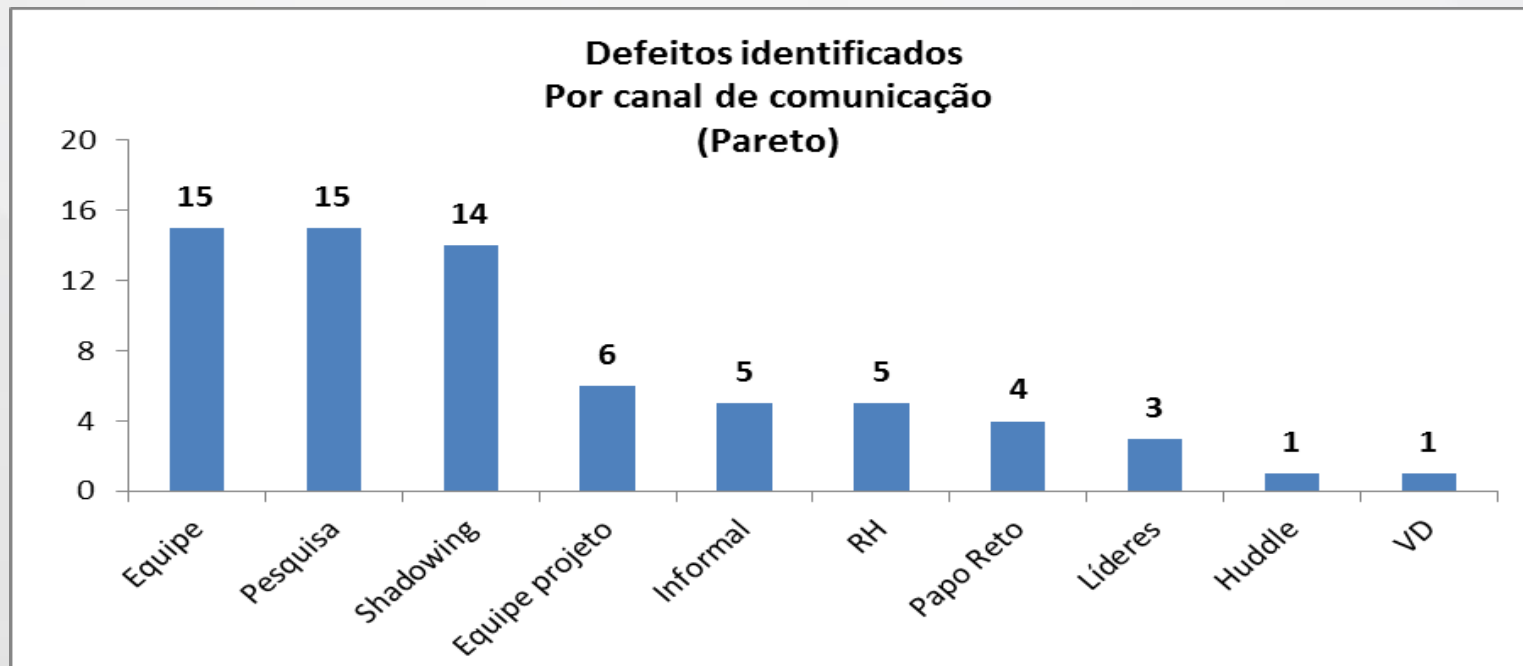




- COMECON – COMITÊ DE MELHORIA CONTÍNUA

## OBJETIVOS

- ❖ Propiciar a melhoria contínua da experiência do cuidado do paciente, garantindo que as seis dimensões do cuidado sejam atingidas: Com segurança, a tempo, eficiente, equitativo, eficaz e centrado no paciente.



# • Engajamento do Paciente

---



- ❖ Colaborador ativo das linhas de cuidado.
- ❖ Redesenho do cuidado pelo olhar do paciente

# Equipes de alta Performance

Pré Plano  
de Cuidado

- Estudar os pacientes que virão amanhã e preparar os seus cuidados

Día da consulta

- Executar as tarefas

Pós consulta

- Garantir que os cuidados foram entregues e feitos

Continuidade  
do Cuidado

- Estudar a lista de pacientes quando não está no serviço

# TRANSIÇÃO SEGURA DO CUIDADO

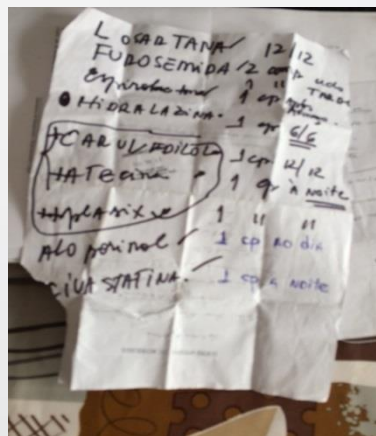
---

- Ações de integração com:
  - Pronto Socorro
  - Maternidade
  - Internação

# Orientação Comunitária Visita Domicilar

## Agente Educador em Saúde

- ❖ Ponte entre equipe assistencial e realidade do paciente
- ❖ Informação
- ❖ Orientação
- ❖ Ações coletivas
- ❖ Empoderamento do paciente





# • Orientação Comunitária- Unimed

---

- ❖ Treinamento em Abordagem Motivacional
- ❖ Reuniões regulares com equipes
- ❖ Projeto de empoderamento do paciente





# • Melhoria do auto-cuidado

- ❖ Familiares engajados nos cuidados da paciente
- ❖ Ferramentas funcionais desenvolvidas em conjunto com o paciente.
- ❖ O Agente Educador abrindo portas para ações da equipe de saúde (assistente social, fisioterapia domiciliar, etc...)
- ❖ Aumento da conexão entre equipe e paciente.

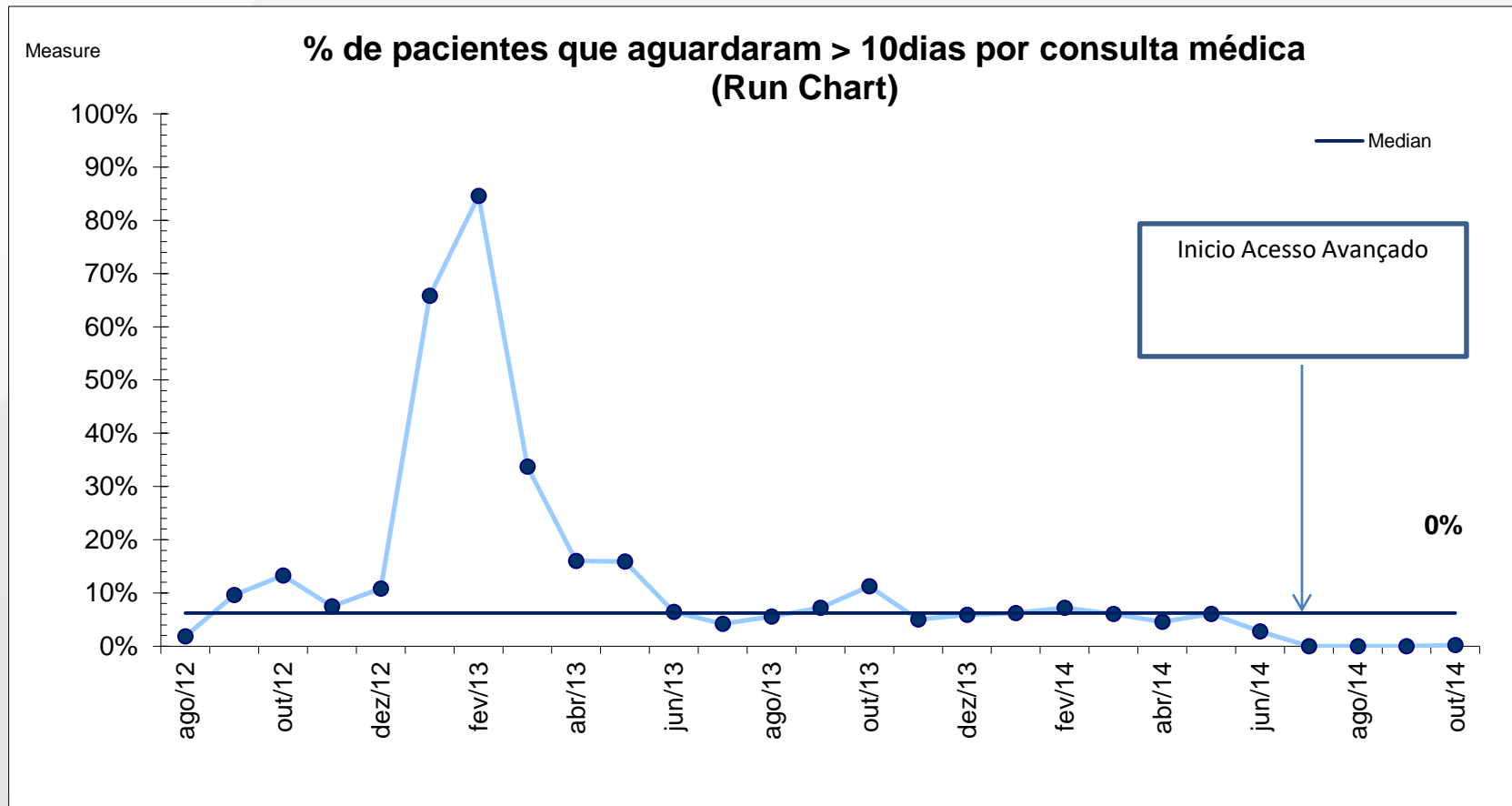




---

- **RESULTADOS**

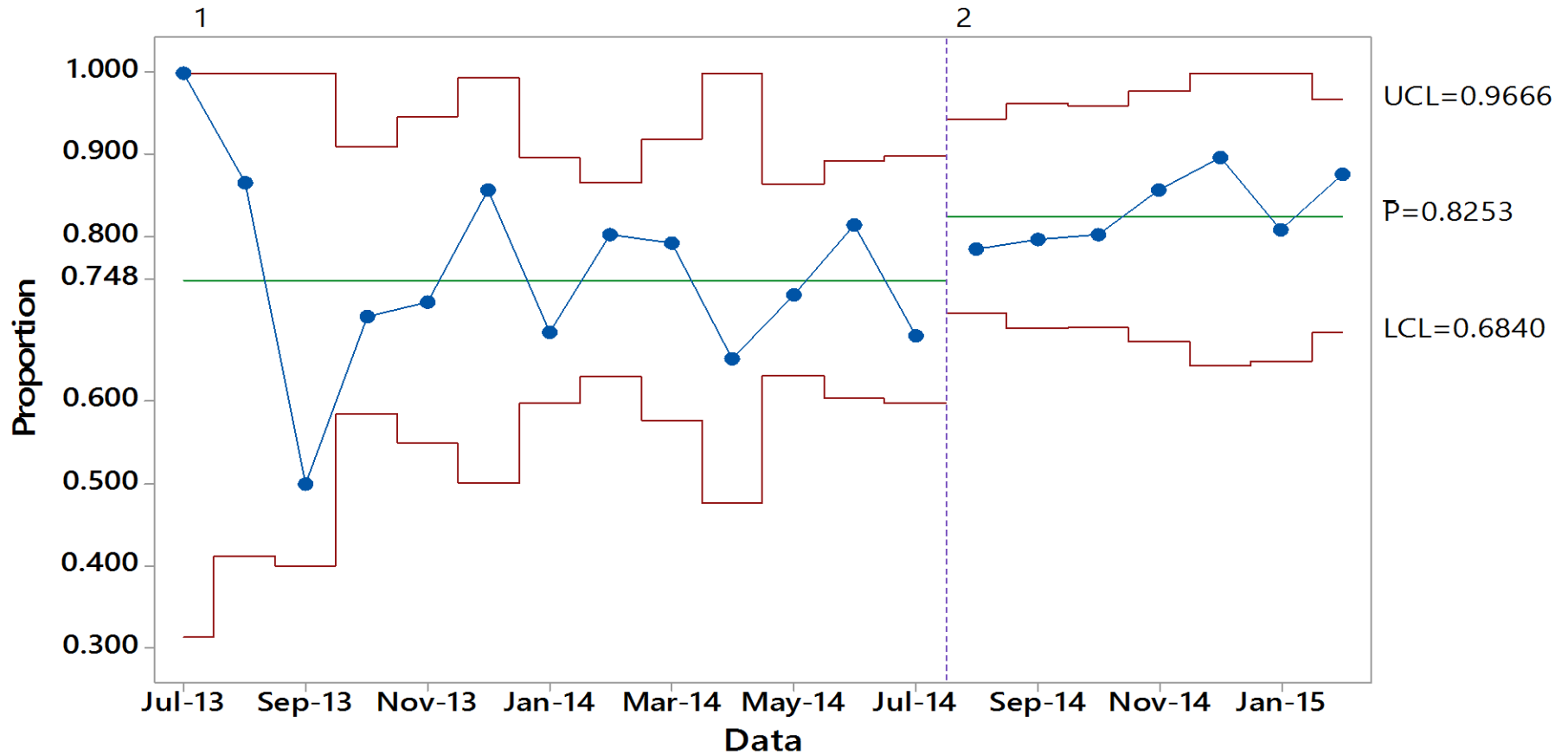
- Resultados





# SATISFAÇÃO – CONSULTA MÉDICA

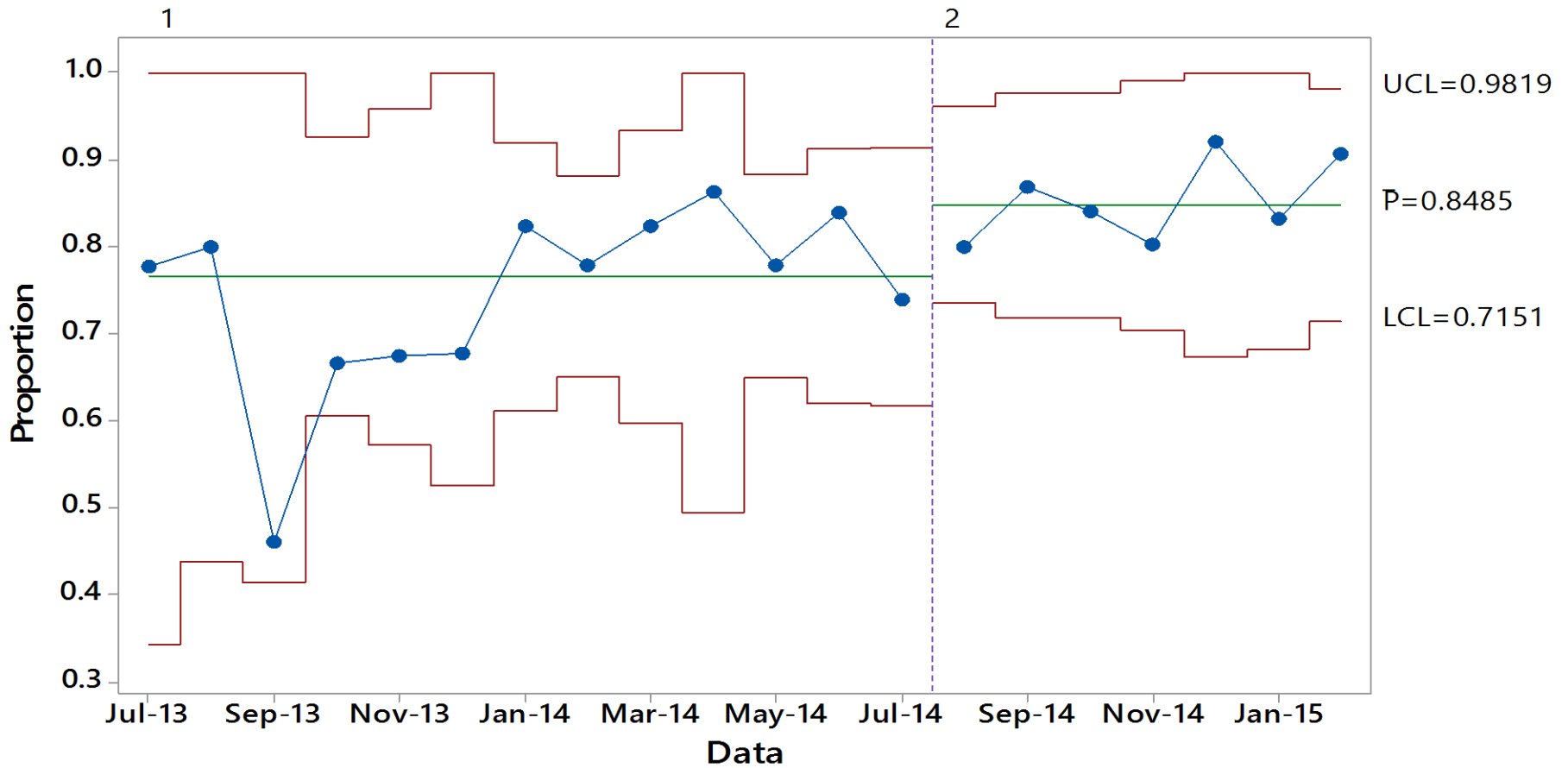
## P Chart of Medico Escutou by Fase escutou medico



Tests performed with unequal sample sizes

# SATISFAÇÃO – CONSULTA MÉDICA

## P Chart of Dedicou tempo suficiente by Fase TEMPOSU

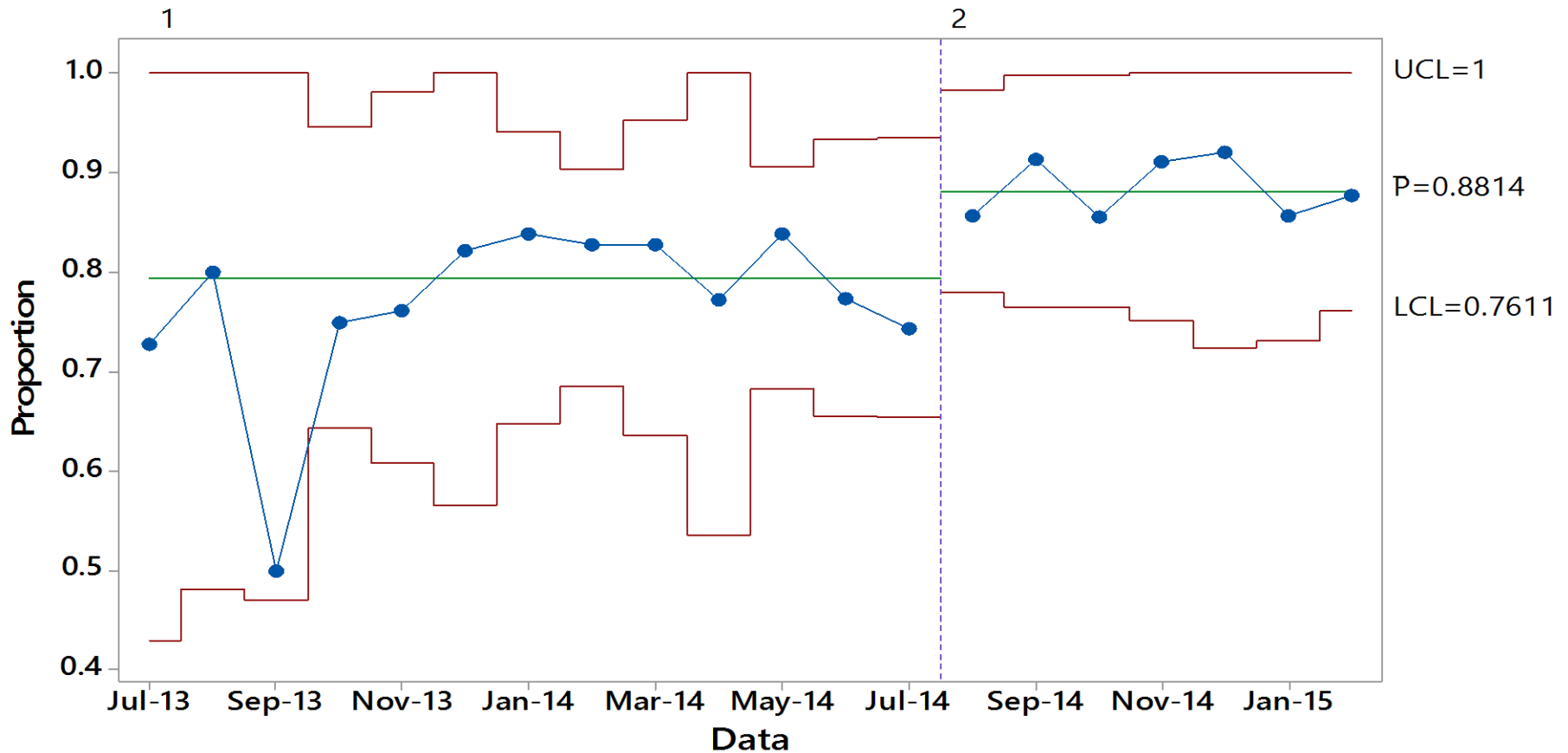


Tests performed with unequal sample sizes



- SATISFAÇÃO – CONSULTA MÉDICA

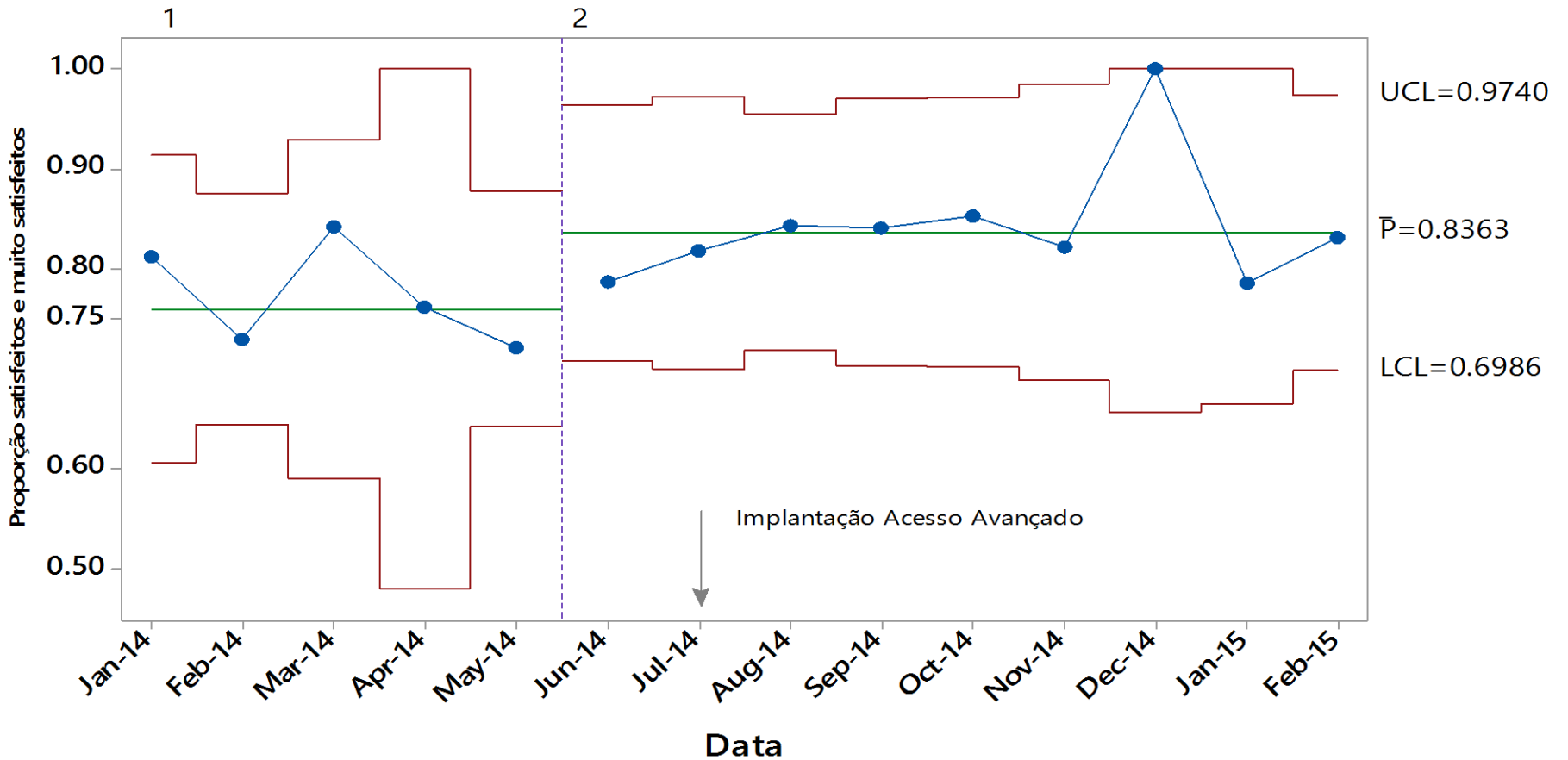
P Chart of Demonstrou respeito as queixas by Fase RESPQ



Tests performed with unequal sample sizes

# SATISFAÇÃO - ACESSO

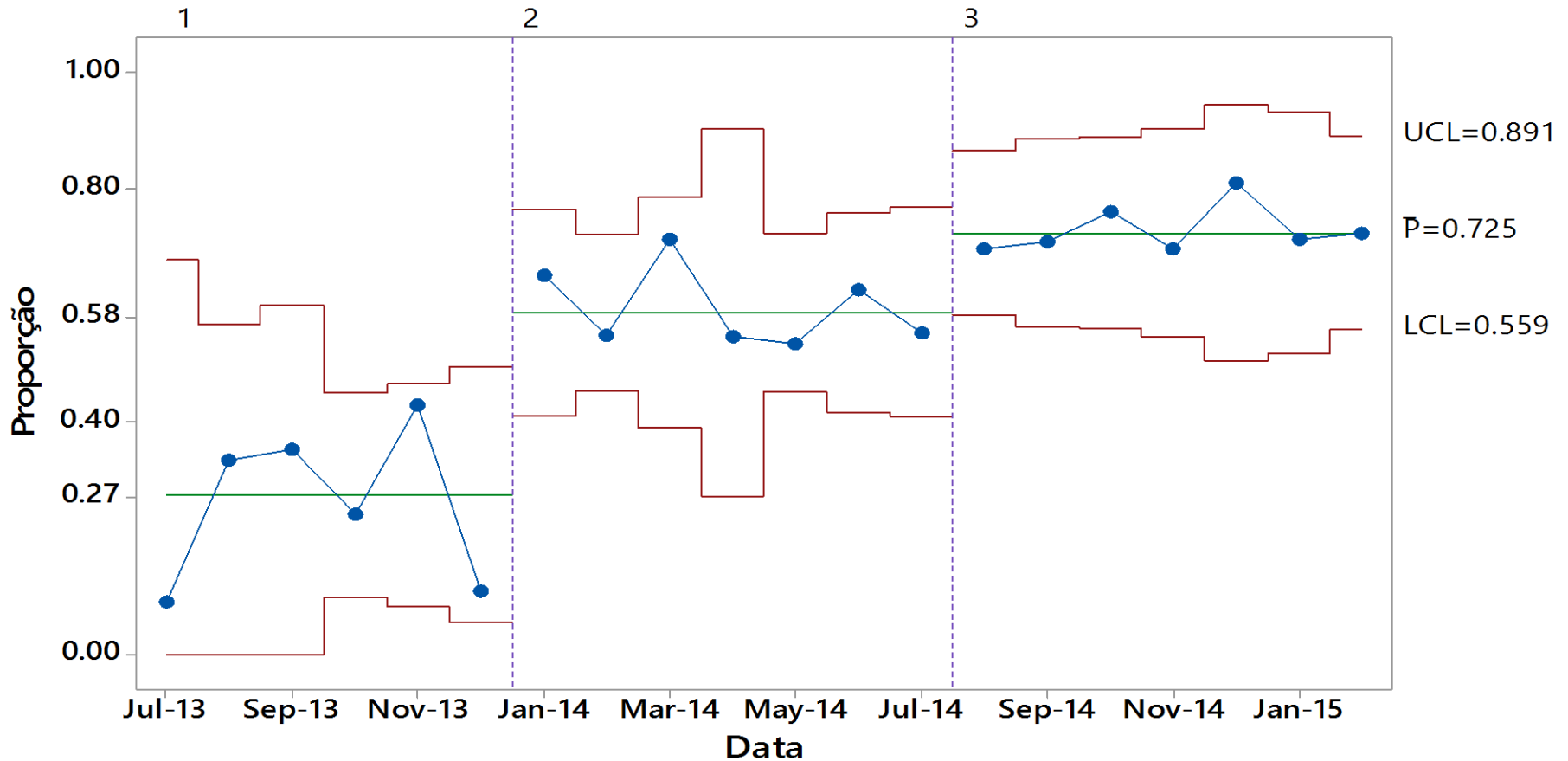
Gráfico em P Satisfação com Acesso (facilidade para marcar consulta APS) Unimed Guarulhos



Tests performed with unequal sample sizes

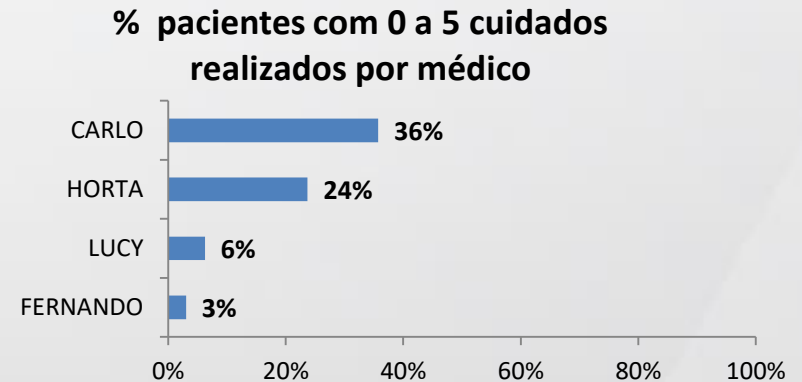
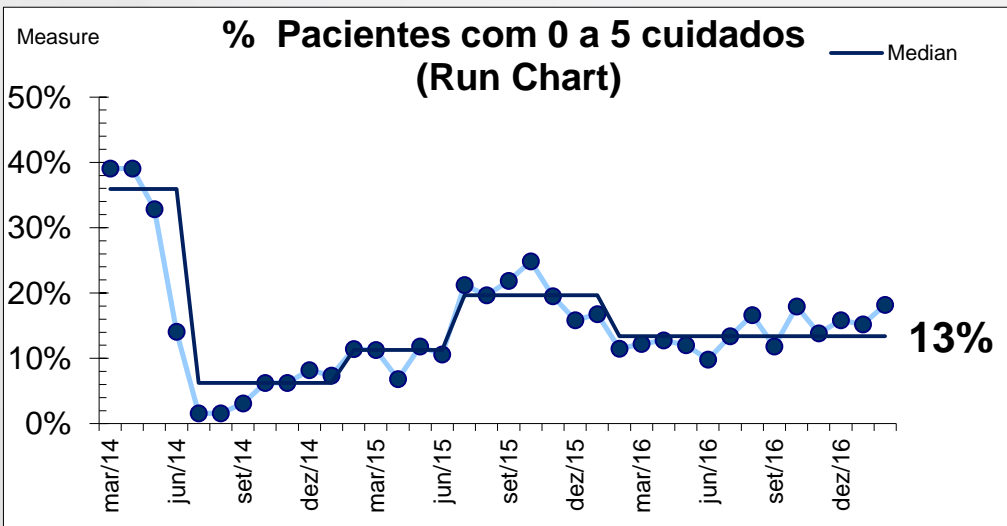
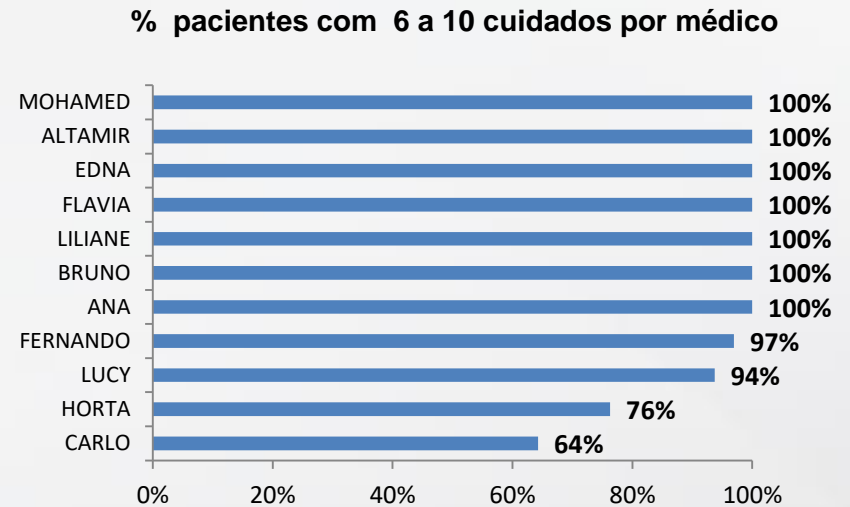
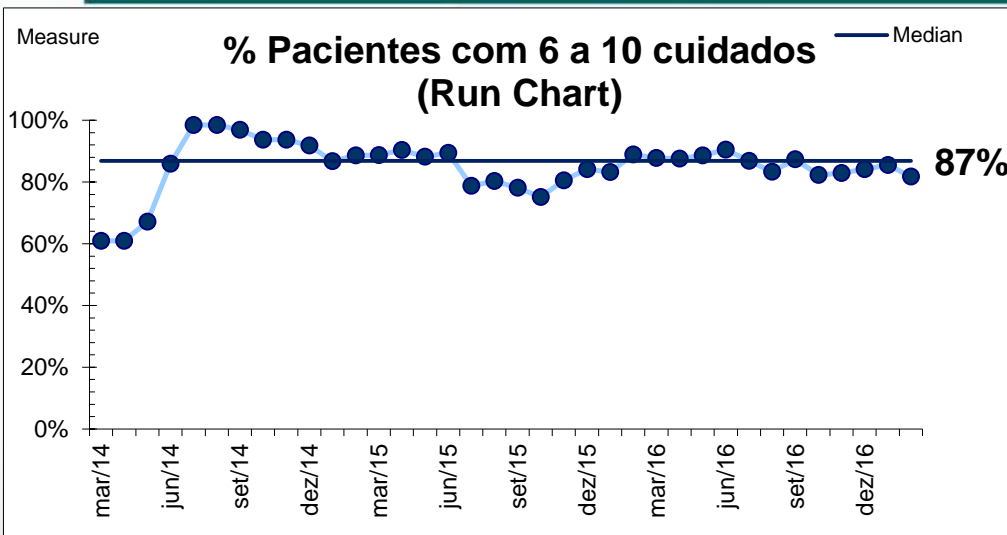
# SATISFAÇÃO COM NOVO MODELO APS

Gráfico em P Promotores Líquidos Atenção Primária Unimed Guarulhos

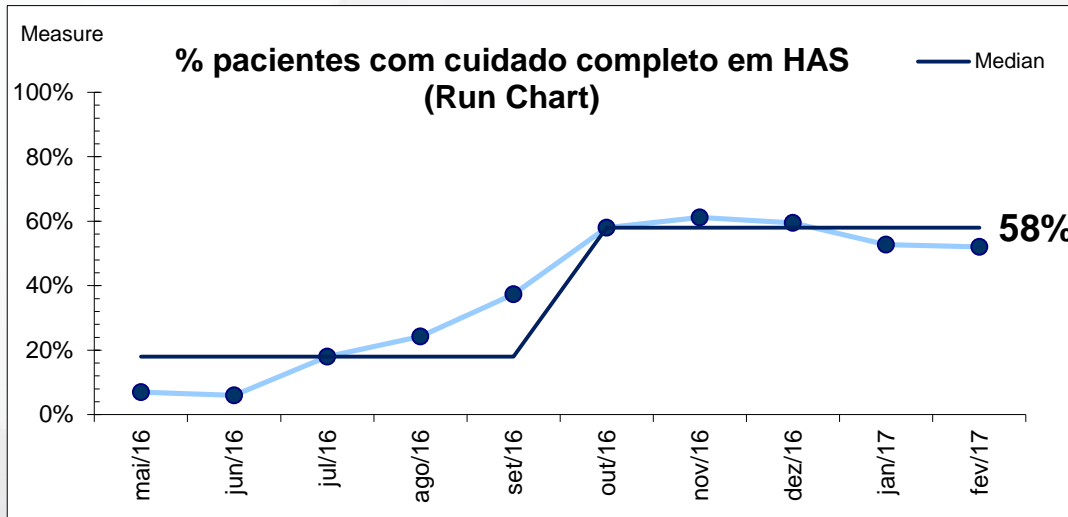


Tests performed with unequal sample sizes

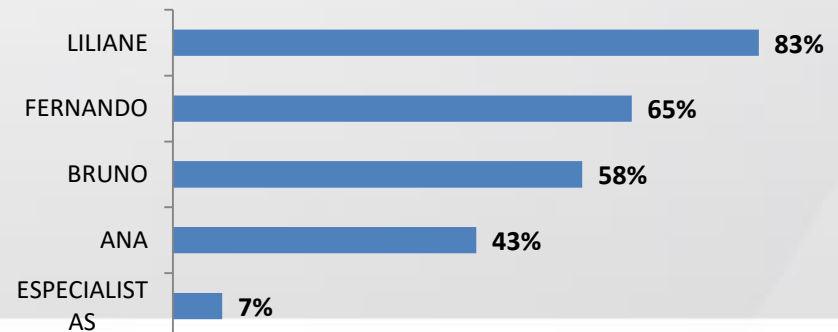
# CUIDADOS CLÍNICOS - DM



# CUIDADOS CLÍNICOS - HAS

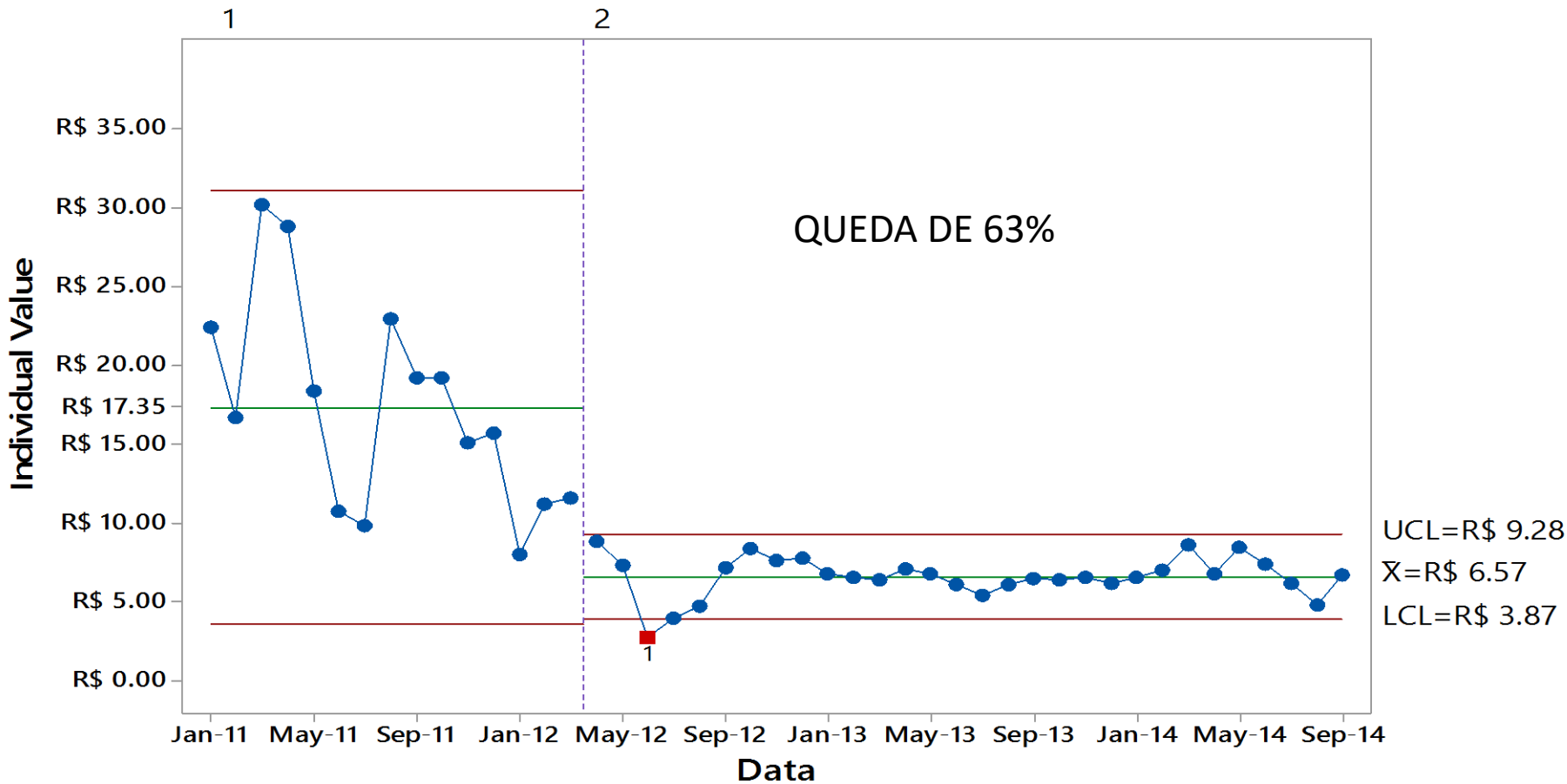


### % pacientes com cuidados completos por médico fev/17



# CUSTOS – CONSULTA PER CAPTA PS

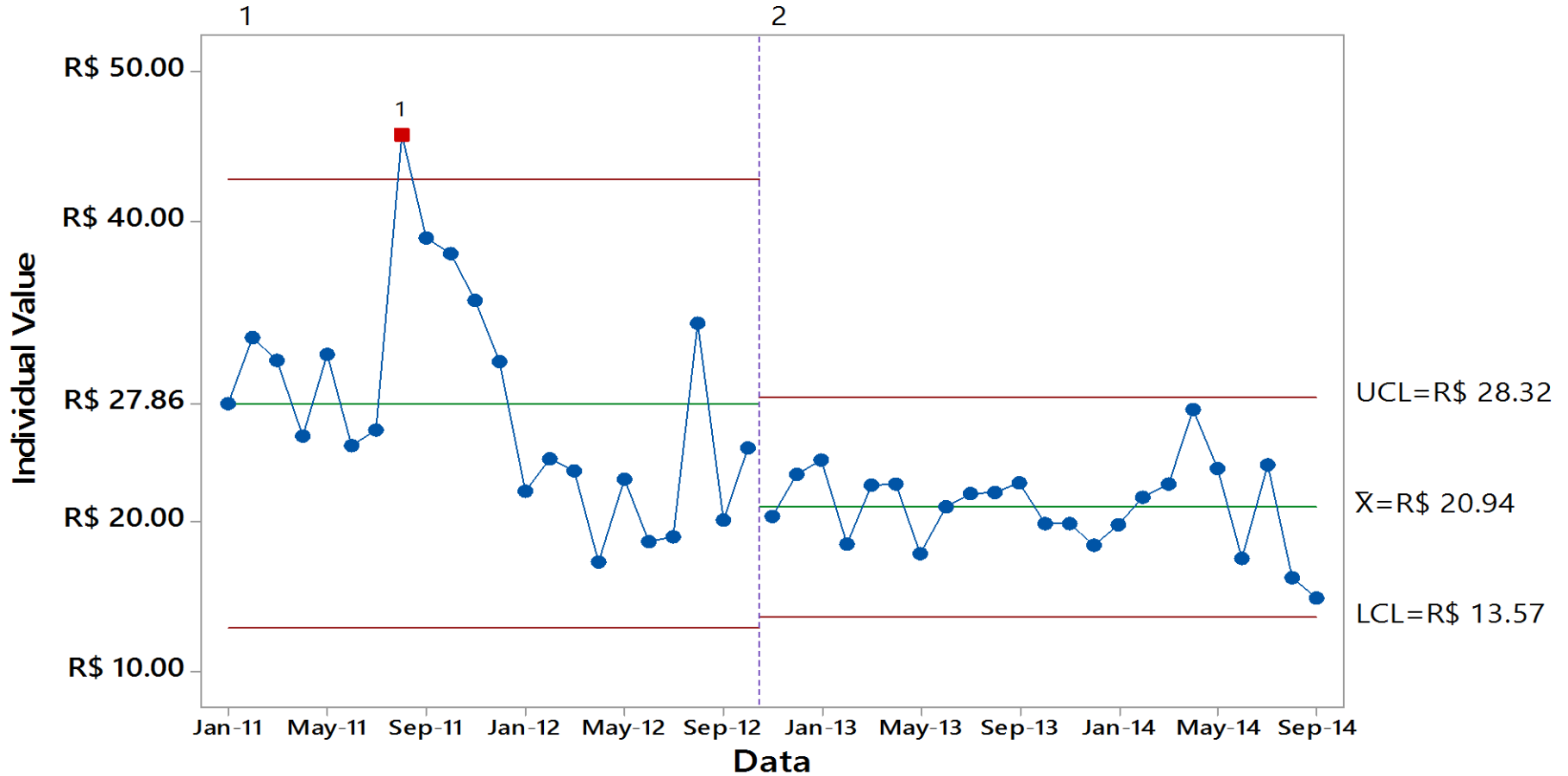
## I Chart of Consultas PS percapta by Fase PAPSP





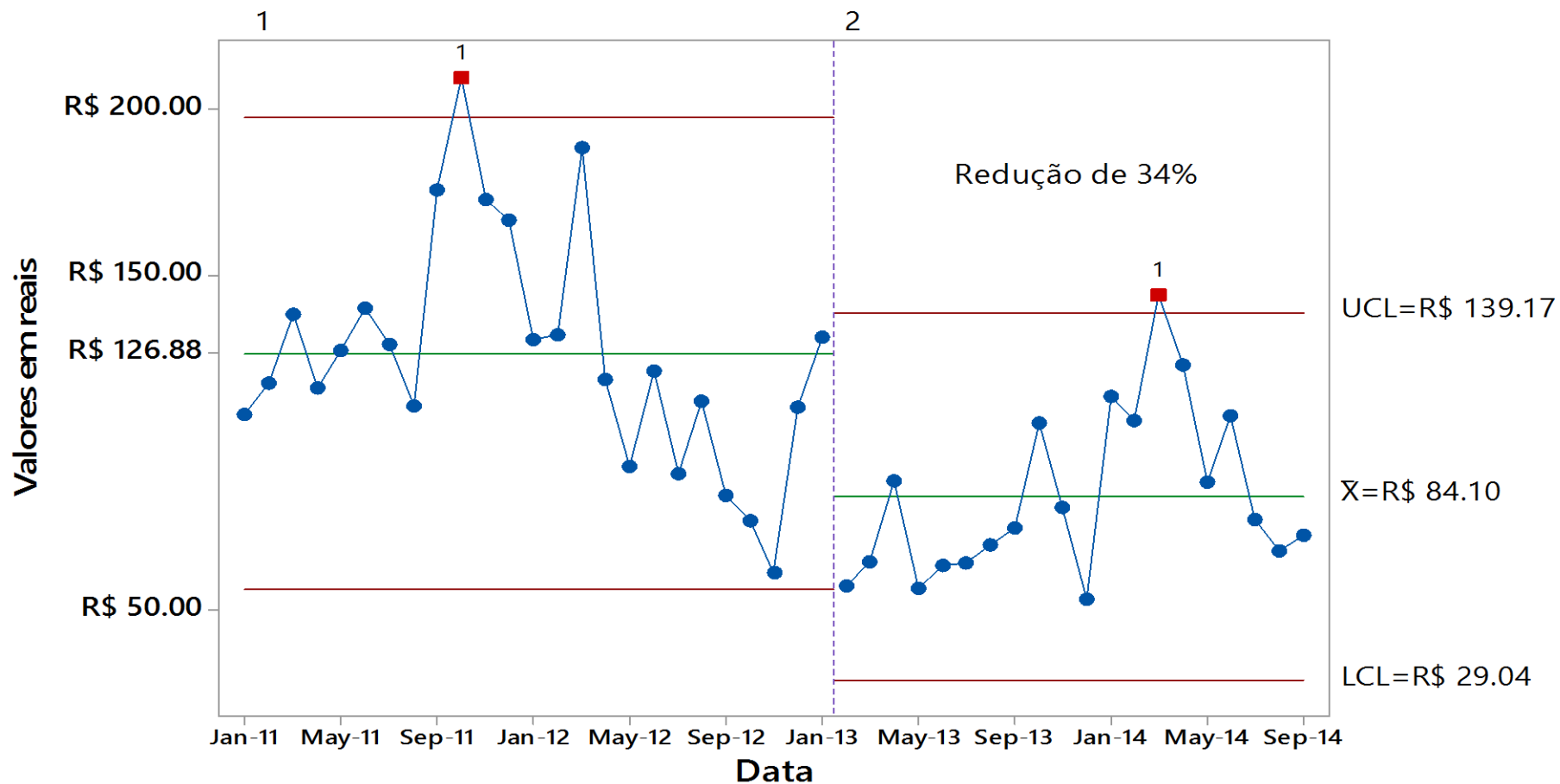
- CUSTO EXAMES

I Chart of Exames percapta by Fase EXP



# CUSTO ASSISTENCIAL PER CAPTA

## Gráfico em I Custo Assistencial Percapta Unimed Guarulhos



3000 colaboradores e famílias

# INICIATIVA CIENCIA DA MELHORIA NA PRÁTICA APLICADA A ATENÇÃO PRIMÁRIA A SAÚDE

---

- Objetivo: disseminar o modelo de Serviço Médico Centrado na Pessoa (PCMH) adaptado ao Brasil, em todas as Unimeds do Estado de SP
- 25 projetos pilotos de APS/ano.
- 3 ondas de melhoria cobrindo todas as Unimeds do Estado de SP – rede de APS
- Padronização de qualidade nos cuidados ao paciente

# UNIMED ESTADO DE SP

---

- 34 Unimed's com Projetos de APS:
  - ❖ em operação – 15 (atendendo pacientes)
  - ❖ em implantação: 04
  - ❖ em sensibilização/estudo: 15
- número de pacientes na APS do estado de SP :  
19.311 pessoas

**CADA 1500 PESSOAS PRECISAM DE UM MÉDICO  
DE FAMÍLIA**

