CASE

FioSaúde

Programa Atenção ao Paciente Oncológico

Linhas de cuidados com ação precoce
e ROI significativo

hCentrix

O intuito desse Programa é proporcionar acolhimento e orientação a pacientes identificados ainda na fase diagnóstica de oncologia (janela de oportunidade), com os seguintes objetivos:

1. Realizar o direcionamento de casos cirúrgicos para rede referenciada à FioSaúde, garantindo assim, tratamento adequado, em menor tempo possível e com melhor relação custo-benefício;

2. Acolher, confirmar o perfil do(a) paciente, engaja-lo e navegá-lo no início de sua jornada, focando na adesão ao tratamento médico proposto até o desfecho do caso - ainda na fase diagnóstica (indicação cirúrgica com ou sem tratamento quimioterápico e/ou radioterápico e/ou iodoterapia; indicação de tratamento quimioterápico e/ou radioterápico e/ou iodoterapia ou confirmação de diagnóstico negativo para a doença.

DESAFIO

Embora existisse uma descrença na organização em relação aos resultados obtidos com Gestão de Saúde Populacional (GSP) em programas de Gerenciamento de Doentes Crônicos em função da falta de resultados claros e retorno sobre investimento (ROI) em tentativas feitas no passado, a diretoria decidiu iniciar um novo projeto e testar um novo modelo baseado na ação precoce, com as seguintes premissas:

1. Deve estar integrado a operação do plano de saúde, ou seja, não criar programas desconectados do dia a dia de utilização do paciente;

2. Ter métricas claras de retorno e garantir o ROI do projeto.

SOLUÇÃO

Programa de Atenção ao Paciente Oncológico com linhas de cuidados voltadas para a ação precoce – implementação do Perfil de Saúde Populacional Dinâmico (PSP-D) customizado para FioSaúde.

RESULTADO

- **Engajamento = >90% Adesão = 85 %**
- **NPS = 97 (n ainda sem relevância estatística)**
- **Custo evitado = 40%**
- **Exclusão a pedido = 0**

FioSaúde é uma autogestão com aproximadamente 13 mil vidas situada na região sudeste com idade média de 45 anos e 30% da população com mais de 60 anos. O aspecto que torna este caso mais desafiador é o fato de sua população ser formada por profissionais do setor da saúde e, por isso, altamente exigente e atenta às ações dos gestores do plano de saúde. Pontos positivos de destaque são: Turn over praticamente zero e elevada satisfação da população com o plano de saúde.

EXECUÇÃO

O projeto iniciou com a implantação de um modelo de Perfil de Saúde Populacional Dinâmico (PSP) que atendia os requisitos Engine, HCX da hCentrix, com uso de I.A., modelos dinâmicos, processamento na nuvem e workflows operacionais integrados apenas pela utilização da população e os dados de solicitações de procedimentos em real time gerando atualização contínua dos perfis de risco de saúde. Após três meses da implantação, a solução foi conectada a uma estrutura definida para GSP com foco na ação precoce – nesse ponto vale destacar que a alta direção era ciente da necessidade de uma nova estrutura para realizar GSP na sua totalidade e aproveitar ao máximo os recursos da solução.

4 DIRECIONAMENTOS IMPORTANTES

Inovar na gestão: Informação no tempo certo para recurso correto. (Gestão em *real time*).

Atuar com ênfase na navegação de pacientes: Definir linhas de cuidados onde o suporte e a boa navegação do paciente fazem toda diferença.

Inovar no acesso: Atenção Primária Direcionada (APS-D) para pacientes que efetivamente demandam e percebem valor em ter uma porta de acesso diferenciada, que entende sua realidade e é altamente confiável.

Iniciar com foco reduzido (para episódios onde o programa teria maior impacto) e ampliar aos poucos

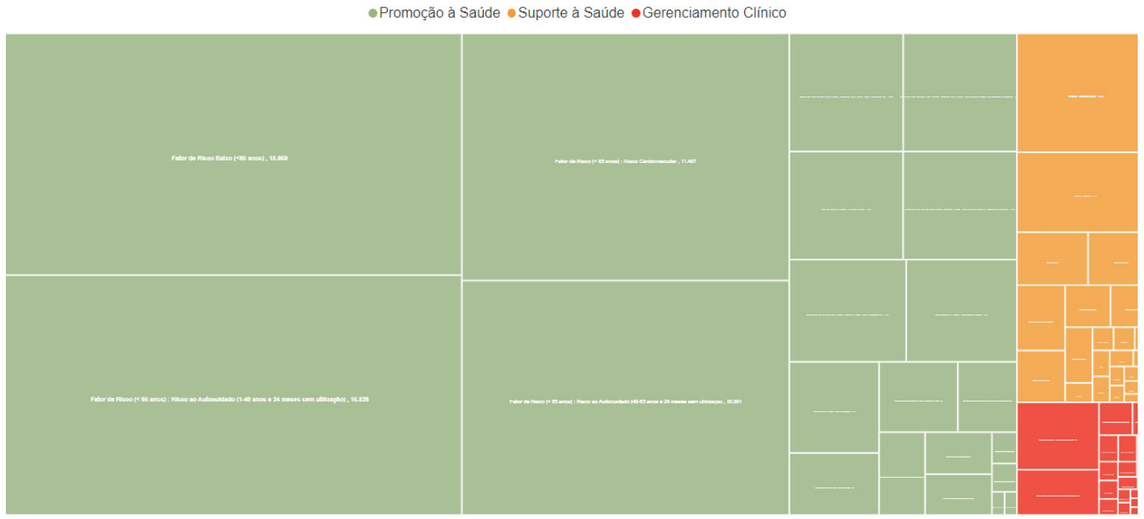
O PSP-D com 83 clusters e premissas de resultados estabelecidas pela alta direção da FioSaúde.

Perfil populacional foco (estratificado pelo PSP-D):

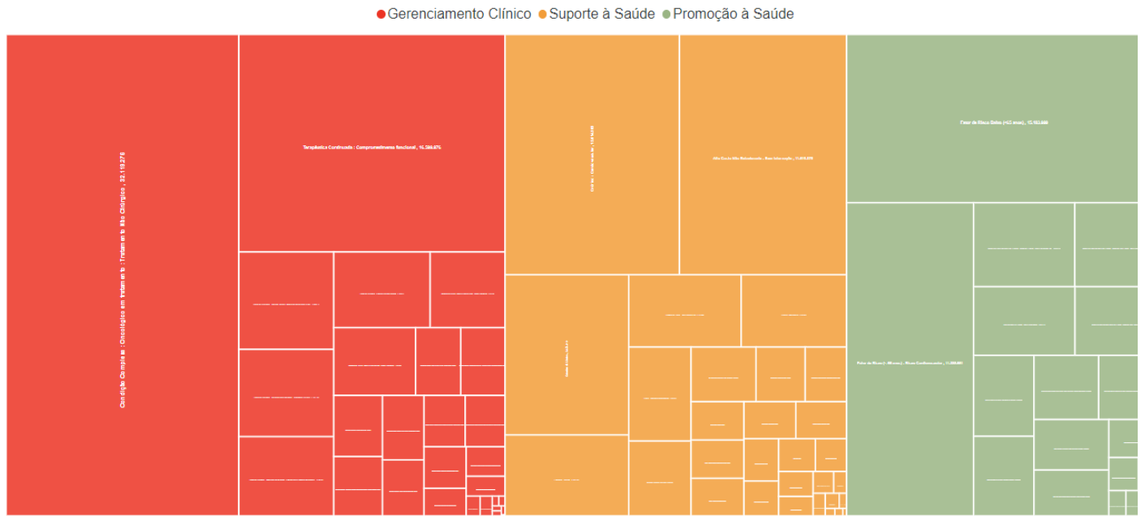
- Gerenciamento Clínico (alta complexidade com necessidades de intervenção imediata): 3,2% da população responsável por 29,2% dos custos;
- Suporte à Saúde (necessidade de programas de pacientes para suporte e navegação): 32,5% da população responsável por 54,9% dos custos;
- Promoção de Saúde (redução de fatores de risco e conscientização para saúde): 64,3% da população responsável por 15,9% dos custos

FioSaúde | **Mapas populacionais com 83 clusters gerados para 100% da População** *(Quantidade e Custo Assist. Anual)*

População por Cluster de Saúde (Quantidade)



População por Cluster de Saúde (Custo assistencial 12 meses – MRS)



O primeiro gráfico traz a distribuição da população por quantidade de vidas e clusters de saúde e o segundo a distribuição do custo nos últimos 12 meses por cluster. Os clusters de Promoção de Saúde (área verde) são relacionados a indivíduos com fatores de risco. Já o Suporte à Saúde (área amarela) refere-se a grupos de pacientes de média complexidade (normalmente pacientes crônicos, autoimunes, preditivos etc.) e o Gerenciamento Clínico (área vermelha) indica os pacientes de alta complexidade.

A Jornada do Paciente Oncológico foi selecionada pelo fato de ter profissionais especializados no tema no time e pelo potencial impacto no plano de saúde, como se pode observar.

- 02 serviços especializados de tratamento para câncer estão entre os 10 maiores prestadores do plano de saúde;
- Mesmo na pandemia houve um crescimento importante nas despesas relacionadas: 24%;
- 3% da população são oncológicos e representam 26% de custo assistencial anual, em média 18 novos casos são diagnosticados todos os meses.

A partir do PSP-D com informações dos riscos de saúde dos beneficiários em real time, a tecnologia viabilizou a ação precoce por meio da solução de Coordenação de Saúde da hCentrix, permitindo desenvolver o modelo para navegação dos novos casos identificados diariamente no cluster "oncológico em fase diagnóstica", pois essa janela de oportunidade tem como foco a confirmação do diagnóstico com o médico especialista (ex. mastologista) e as taxas de engajamento e adesão crescem de forma significativa.

Abaixo apresentamos esquematicamente o modelo e um caso ouro para melhor entendimento.

MODELO DO PROGRAMA

PSP identifica paciente em fase diagnóstica e contatado pelo time	Paciente engajado e ações para análise e aceleração do cuidado são realizadas	Execução do tratamento com acompanhamento do time	Monitoramento do paciente até a alta do tratamento	Monitoramento pré remissão e remissão

Delta T: 30 dias para fase inicial.

CASO "OURO" DO PROGRAMA

Caso confirmado: Paciente 40 anos com diagnóstico precoce (TNE íleo terminal)	Paciente engajado e avaliado por equipe do programa decisão por tratamento cirúrgico	Exames pré-operatórios agilizados. Realizado tratamento cirúrgico por robótica (negociação prévia)	Paciente com neoplasia estadiamento inicial (T2N0) em tratamento	Em execução. Resultados já obtidos: - Aumento de sobrevida - Menor custo com o episódio

Delta T: 10 dias

O QUE TERIA OCORRIDO SEM O PROGRAMA?

Paciente só saberia do diagnóstico depois da consulta com o oncologista	Paciente receberia relação de exames e buscaria agendamento sem qualquer prioridade	Paciente buscaria sozinho cirurgião oncológico que agendaria a cirurgia e outros exames seriam solicitados	Paciente convalesceria sem acompanhamento, normalmente ansioso e inseguro	Demora na ação agrava o quadro, aumentando tempo cirúrgico, dias internados e um cuidado posterior mais complexo

Delta T: 30 a 60 dias

RESULTADOS

Mesmo que o tempo decorrido entre a implantação e a construção do case tenha sido curto, ainda assim os resultados foram satisfatórios.

Engajamento = >90% Adesão = 85 %

NPS = 97 (n ainda sem relevância estatística)

Custo evitado estimado = 40%

Exclusão a pedido = 0

A expectativa do gestor do programa é gerar um ROI superior 4,0 e uma economia anual superior a 1,5 % do custo assistencial total anual da operadora apenas com o projeto para oncologia. Segundo ele, ao implementar programas como este, o plano de saúde deixa de "ser pagador da doença para ser promotor da saúde".

Ressaltamos que a alta direção já ampliou o programa para novas linhas de alto impacto para o plano e com baixa quantidade de beneficiários nos respectivos clusters: "idosos com fraturas por fragilidade óssea" e está avaliando incluir pacientes em "terapêutica continuada referente a transtornos do neurodesenvolvimento" (ex. TEA etc.). Também existe forte interesse em desenvolver ações de caráter mais preditivo, especialmente em ortopedia.

"Optamos por contratar a hCentrix porque ela atua em um processo nevrálgico na gestão de um plano de saúde proporcionando a racionalização dos custos e melhor utilização dos recursos médicos disponíveis."

José Antônio Diniz de Oliveira, Presidente, FioSaúde – Caixa de Assistência Oswaldo Cruz

APRENDIZADOS

Sem dúvida, para atingir o resultado esperado em GSP – oferecer o recurso certo, no momento correto de acordo com o risco identificado – é fundamental ter um PSP-D ativo e uma ferramenta de workflow para ação precoce (Coordenação de Saúde) como as utilizadas neste estudo de caso. Da mesma forma, a necessidade de adaptação da operação (fluxos operacionais) do plano para atuar na ação precoce é crítica.

As respostas para as questões abaixo devem ser feitas antes de iniciar qualquer projeto de GSP:

Qual o resultado prioritário que buscamos com o projeto?

É fundamental determinar junto a alta direção o foco principal do projeto: redução do custo assistencial no curto prazo, estabilidade da população crônica ou promoção da saúde – esses focos não são excludentes, mas o foco principal escolhido vai fazer grande diferença na execução e na escolha das condições de saúde (clusters) alvo.

Com que velocidade eu quero que a minha organização responda a informação precoce gerada pelo PSP-D? Como (quais processos)?

Ter a informação precoce exige processos que respondam rapidamente as demandas – a organização deve criar novos processos ou revisitar processos existente para que possam responder no momento certo. A principal recomendação aqui é: deve-se definir objetivamente os indicadores de processos e resultados e alinhá-los com todos envolvidos antes de ativar as modificações definidas.

Com quem (qual estrutura)?

A equipe deve ser comprometida e ter o conhecimento necessário não apenas clínico, mas complementares (multidisciplinar) para dar o suporte ao paciente em todos os momentos.

PRINCIPAIS DADOS

Empresa: Caixa de Assistência Oswaldo Cruz (FioSaúde)
Sede: Rio de Janeiro, RJ
Fundação: 1991
Site: www.fiosaude.org.br
Telefone: (55) (21) 3865-1898
Vidas: 13,3 mil
Idade média da carteira: 45 anos

A FioSaúde surgiu com o nome de FioPrev Saúde no dia 5 de agosto de 1991 – com o objetivo de atender a demanda dos servidores da Fiocruz, oferecendo uma alternativa de atendimento médico e hospitalar de qualidade. Em 2011 foi colocado em prática o projeto de ter a administração do plano de saúde sem vinculação ao FioPrev, através da criação da Caixa de Assistência Oswaldo Cruz – FioSaúde – a entidade que atualmente administra o plano de saúde.

hCentrix

Empresa: hCentrix – Soluções em Saúde
Sede: São Paulo, SP
Fundação: 2018
Site: hcentrix.com
Telefone: (55) (11) 93432-3949
Colaboradores: 16

A hCentrix é uma Healthtech, fundada em 2018, com foco em trazer soluções para empoderar gestores de Operadoras de Saúde e grandes empresas na gestão do cuidado, trazendo economia e melhor assistência. Por nossas soluções já passaram mais de 4 milhões de vidas em 20 diferentes projetos.