

Trilha de Gestão de Pessoas

Case:

EDUCAÇÃO CONTINUADA NO ATENDIMENTO MÓVEL MUDA
PERFIL DO CORPO CLÍNICO E ATRAI MÉDICOS COOPERADOS



Case: EDUCAÇÃO CONTINUADA NO ATENDIMENTO MÓVEL MUDA PERFIL DO CORPO CLÍNICO E ATRAI MÉDICOS COOPERADOS

Diagnóstico

Dados de uma pesquisa realizada em 2014 no Serviço de Atendimento Móvel da Unimed-BH (GMOV) e de estudos realizados entre 2014 e 2016 revelaram que a maioria dos atendimentos (61%) prestados

era realizada a pacientes idosos, com mais de 60 anos, principalmente com afecções crônicas e 33% assistidos por programas de atenção domiciliar.

A equipe médica do Serviço era composta em sua grande maioria (69%) por especialistas cirúrgicos, sendo que 31% possuíam especialidades na área clínica. Esses dados evidenciavam, assim, que os profissionais da equipe eram capacitados para atendimento ao paciente crítico, mas não possuíam a formação específica e a experiência para a assistência clínica ao paciente crônico.

A partir da análise desse cenário, observou-se a necessidade de implantação de um programa que alinhasse o conhecimento de diversas especialidades

às práticas mais demandadas no Serviço de Atendimento Móvel, de forma a melhorar ainda mais a assistência disponibilizada aos clientes. Além disso, a Unimed-BH, por ser uma Cooperativa que valoriza o trabalho médico por meio do cooperativismo, identificou a oportunidade de atrair mais cooperados para atuarem no Serviço, ampliando o campo de trabalho para médicos cooperados.

Apresentação

Em 2016, deu-se andamento à implantação de um programa para a capacitação de médicos para o Serviço de Atendimento Móvel. O desenvolvimento da iniciativa partiu da identificação dos temas a serem trabalhados: o conteúdo foi construído a partir dos

treinamentos obrigatórios previstos pelas legislações vigentes e da análise dos motivos mais prevalentes identificados nos atendimentos do serviço.

A metodologia foi desenvolvida em módulos mensais, constituídos de um momento presencial e material online (EAD). Os temas são abordados por meio de recursos didáticos dinâmicos, a partir de cases e simulações.

Como mecanismos diferenciais que garantiram a adesão da equipe ao programa, destacam-se:

- Desenvolvimento de metodologia diferenciada, por meio da qual é possível a construção do conhecimento de forma conjunta com os participantes, a partir da facilitação do

instrutor, tornando a ação dinâmica, inovadora e atrativa.

- Inclusão preferencial de instrutores cooperados especialistas no tema para ministrar os treinamentos.
- Disponibilização de três opções de dias e horários para os momentos presenciais.
- Presença da liderança do serviço em todos os treinamentos, reforçando a importância da ação para as equipes.
- Inclusão das horas de treinamento como horas de trabalho, sendo convertidas em folgas posteriormente.

- Realização das avaliações de aprendizagem por meio de testes aplicados antes e após o treinamento, a fim de identificar conhecimentos prévios e adquiridos.

Objetivos

- Garantir a qualificação da equipe frente à necessidade de atendimento dos clientes.
- Servir como estratégia de atratividade para o cooperado, pelo aprimoramento de competências vinculadas aos maiores desafios assistenciais e operacionais do serviço.

Objetivos Específicos

- Aumento da resolutividade do atendimento.
- Aumento do número de médicos cooperados no serviço.
- Mudança da faixa etária do corpo clínico, proporcionando aos clientes profissionais com mais experiência e inteligência emocional.
- Mudança do perfil dos médicos atuantes no serviço, com prioridade para as especialidades clínicas.

Justificativa

Além da necessidade de adequação do perfil dos médicos às demandas evidenciadas no dia a dia do Serviço de Atendimento Móvel, a capacitação da equipe agregaria ainda mais qualidade aos atendimentos, com minimização de riscos assistenciais. Mais ainda, até outubro de 2015 não existia a especialidade “Medicina de Emergência” no Brasil, o que reforçava a relevância de um treinamento específico e voltado para as características dos pacientes atendidos pelo serviço.

Resultados

Como resultado principal do Programa, evidencia-se a atração de médicos cooperados para o Serviço de

Atendimento Móvel: eles passaram de 20% para 100%. Considera-se que foram essenciais para isso o estímulo da capacitação e o estabelecimento de um novo perfil de atuação.

Outro objetivo atingido refere-se ao perfil etário e, conseqüentemente, à experiência prática dos médicos. A equipe, atualmente, é composta por 4% de cooperados com até 30 anos, 67% com idade entre 31 e 40 anos, 16% entre 41 e 50 anos, e 12% com mais de 51 anos.

Houve, também, uma mudança no perfil da equipe médica, com prevalência de cooperados de especialidades clínicas (59%) frente aos de especialidades cirúrgicas (49%).

Quanto ao aumento da resolutividade na assistência, também há evidências: entre os anos de 2014 e 2017,

os atendimentos resolutivos saltaram de 23% para 29%, o que corresponde a 6 pontos percentuais.

O Programa de Capacitação gerou, ainda, resultados adicionais: foram desenvolvidos 22 protocolos assistenciais voltados para o atendimento pré-hospitalar, padronizando os principais motivos de acionamento do serviço e aumentando a resolutividade dos atendimentos pré-hospitalares no domicílio. Por sua vez, os dados estatísticos com os maiores motivos de atendimentos, pesquisados para o desenvolvimento da iniciativa, retroalimentaram a identificação da necessidade dos temas a serem treinados.