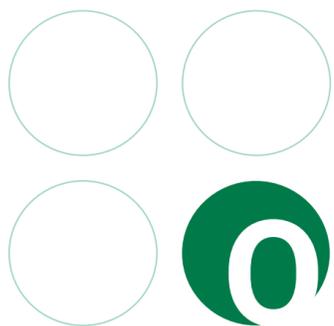




Gestão de Saúde

GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-11, 103-2, 103-3



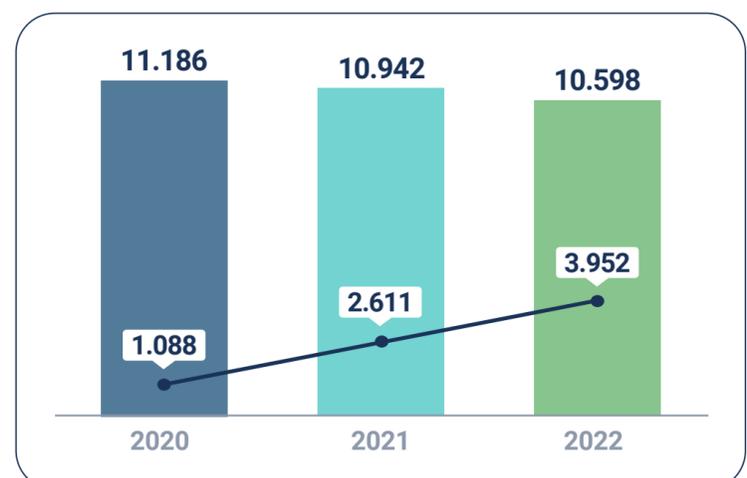
universo de beneficiários do Plano de Assistência e Saúde (PAS) gerido pela FAPES contava com 10.598 pessoas no encerramento de 2022. São empregados do Sistema BNDES e da própria Fundação, além de seus dependentes diretos, que têm à disposição serviços ambulatorial e hospitalar, odontológico, consultas, exames, terapias, tratamentos ambulatoriais e internações clínicas ou cirúrgicas. Eles são fornecidos por uma ampla rede credenciada no Estado do Rio de Janeiro, sede da FAPES, e nos locais onde há representações do patrocinador, em São Paulo (SP), Brasília (DF) e Recife (PE).

Desde 2018, a FAPES atua com um modelo de gestão para o PAS baseado na proximidade com os usuários, por meio da estratégia de Saúde da Família. Nela, uma equipe multidisciplinar formada por médicos generalistas, enfermeiros e profissional de apoio social oferecem atendimento individualizado, focado na prevenção de doenças, promoção de saúde e identificação de riscos. Atualmente,

100% dos beneficiários estão inseridos no Programa Saúde da Família e o número de vidas cuidadas vem crescendo ano a ano.

Com o programa, cria-se um vínculo de confiança entre o beneficiário e a equipe que cuida da sua saúde, integrando a família e respeitando as decisões do paciente, seus valores, crenças e questões culturais. Além disso, evita idas desnecessárias ao pronto-socorro onde o profissional não conhece o histórico do paciente. Do ponto de vista administrativo, fortalece a autogestão e o controle de despesas.

Nº total e de vidas cuidadas



❖ Programa Saúde da Família em 2022

10.598 beneficiários

22 médicos generalistas

19 enfermeiros

1 profissional de apoio social

605 visitas domiciliares

622 monitoramentos por vídeo

13.529 monitoramentos por telefone

Tecnologia como aliada

A parceria da FAPES com uma *startup* da área de saúde (*healthcare*) foi iniciada em 2020, com o uso de tecnologias como inteligência artificial, computação em nuvem e soluções móveis tanto para a gestão dos credenciados quanto para a organização de agenda e prontuários dos médicos e enfermeiros e, claro, o atendimento dos beneficiários. Entre as iniciativas de destaque está o Mapa de Saúde, disponível para ser respondido via celular ou computador, para a identificação do perfil epidemiológico dos beneficiários do PAS de qualquer idade.

Em novembro de 2022, a parceria evoluiu com o lançamento de uma nova plataforma para consultas à distância e outros serviços digitais. Os médicos do Programa de Saúde da Família passaram a utilizar o sistema de telessaúde dessa empresa para o atendimento mais ágil, com segurança na troca de informações e no compartilhamento de documentos entre os profissionais de saúde e os beneficiários.

Em novembro de 2022, o PAS lançou uma **nova plataforma para consultas à distância e outros serviços digitais.**

Em casos de saúde, o tempo para receber orientações sobre como lidar com uma situação de emergência é crucial. A segurança de contar com o pronto atendimento de um enfermeiro ou médico a qualquer hora, por telefone, é uma das principais vantagens do programa de Saúde da Família. As ferramentas digitais utilizadas pela FAPES permitem disponibilidade contínua destes profissionais, durante 24 horas, por exemplo, como ocorreu na Copa do Mundo de 2022, Carnaval e demais feriados. Os serviços são acionados pela Central de Atendimento ou pelo 0800 dedicado à solicitação de ambulância, além de estarem disponíveis no App FAPES para *smartphones* nos sistemas Android e iOS.

Outra novidade foi o monitoramento por vídeo, com 622 sessões realizadas no ano, número semelhante ao de visitas domiciliares realizadas pela equipe da FAPES aos beneficiários. Em casos de internações de emergência ou cirur-

Os modos de atendimentos digital e presencial não são excludentes, ao contrário, se complementam em prol de uma **supervisão integral aos beneficiários.**

gias eletivas na rede credenciada, uma equipe clínica própria da FAPES acompanha os pacientes desde a entrada no hospital até a alta. Isso demonstra que os

modos de atendimento digital e presencial não são excludentes, ao contrário, se complementam em prol de uma supervisão integral aos beneficiários.

:: Recadastramento em 2022

GRI 102-11

A manutenção da base cadastral de titulares e dependentes do PAS também ocorre de forma totalmente digital. O recadastramento anual obrigatório em 2022, mais uma vez realizado em conjunto com a área de previdência, substituiu totalmente o uso de

papel por formulários 100% *online* no Portal de Serviços da Fundação. Cerca de 96% dos beneficiários atualizaram suas informações, o que traz confiabilidade à gestão da FAPES, evitando o uso indevido dos serviços de saúde por pessoas não autorizadas.

:: Digitalização na saúde



App FAPES

O aplicativo conta com o Catálogo de Credenciados na página inicial, sem a necessidade de senha, inclusive com um atalho para serviços que atendem 24 horas. Na área logada, é possível acessar a carteirinha do plano – do titular e dependentes – para procedimentos médicos e descontos em farmácias conveniadas, além dos contatos da equipe do Saúde da Família.



Teleconsultas

O médico generalista do Programa Saúde da Família também está à disposição para teleconsultas, por vídeo – na nova plataforma contratada pela FAPES – ou telefone. O procedimento, autorizado pelo Ministério da Saúde e Conselho Federal de Medicina, obedece a critérios éticos, técnicos e legais, exigindo a assinatura de um Termo de Consentimento e o encaminhamento posterior de relatório sobre o atendimento, solicitações de exame e prescrições, agora com mais segurança pela própria plataforma digital das consultas.



Central de Atendimento

Acesso direto ao enfermeiro da família 24 horas por dia, para qualquer tipo de dúvida sobre saúde, pelo telefone (21) 3820-5454.



Reembolso

A digitalização do atendimento permite pagar reembolsos três vezes por mês, no máximo 30 dias a partir da data de solicitação feita via Portal de Serviços ou App FAPES. A consulta sobre os créditos pode ser feita no calendário *online* ou no *status* de cada pedido via Portal ou aplicativo.

Mapa de Saúde Pediátrico

Dando sequência ao mapeamento epidemiológico dos beneficiários, que teve início em 2021 com o público adulto, a FAPES lançou em 2022 o Mapa de Saúde Pediátrico. De acordo com estudos científicos, o que acontece nos primeiros anos de vida trazem consequências por toda a vida adulta. O Mapa possibilita que o PAS possa orientar, monitorar e analisar as situações de saúde e atuar com interven-

ções, no controle de riscos e danos na saúde dos beneficiários de menor idade. Seus resultados também permitem orientar os pais sobre ações preventivas importantes, que possam evitar doenças ou alterações de desenvolvimento infantil. O questionário de saúde é preenchido pelos responsáveis pela criança, em formulário 100% digital pelo celular ou computador, com total sigilo sobre as informações prestadas.

Covid e gripe em 2022

Com o arrefecimento da pandemia da Covid-19, o monitoramento de pacientes infectados foi reduzido em quase um terço, mas ainda assim demandou o acompanhamento de mais de 6 mil pessoas. Destes, houve um aumento expressivo de 160% de casos diagnosticados comparado ao ano anterior, chegando a 3,8 mil. Mas as campanhas de vacinação e as ações preventivas orientadas pela equipe do PAS, desde 2020, mostraram seus efeitos positivos: o número de óbitos entre os beneficiários pela doença caiu de 29 em 2021 para três em 2022.

Já a vacinação anual contra a gripe registrou queda de quase 30% no número de imunizados entre 2021 e 2022, atingindo 4.852 beneficiários.

❖ Números da Covid no PAS

6.249 pacientes monitorados

3.862 casos confirmados

3 óbitos



Campanhas de prevenção

Uma das formas de conscientização dos beneficiários sobre os problemas de saúde mais comuns são as campanhas de prevenção, realizadas pela comunidade médica no Brasil e abraçadas também pela FAPES.

Foram mantidas em 2022 as tradicionais campanhas temáticas relacionadas a cada mês, entre elas: Janeiro Branco (saúde mental), Setembro Amarelo (prevenção ao suicídio), Outubro Rosa (combate ao câncer de mama), Novembro Azul (prevenção ao câncer de próstata e ao câncer de boca) e Dezembro Laranja (para evitar o câncer de pele).

Uma das novidades foi a divulgação do projeto Amigo Azul, que visa aproximar famílias de crianças e adolescentes com dificuldades de relacionamento para a criação de laços de amizade – dentre elas autistas, introspectivos ou diagnosticados



com alguma síndrome que afete as habilidades de se relacionar – criando uma rede de acolhimento. A iniciativa é organizada por um empregado ativo do BNDES e está inserida no Programa de Voluntariado Corporativo do Sistema do BNDES.

❖❖ Excelência nos serviços

Anualmente, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) que é parte do Programa de Qualificação das Operadoras.

O IDSS é calculado a partir de indicadores que são agrupados em quatro dimensões: qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processo e regulação. O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) é elaborado a partir de dados informados pelas operadoras.

O Índice mais recente, divulgado em janeiro de 2023 com base em dados de 2021, avaliou 902 operadoras no País. As notas variam de 0 a 1 e a avaliação da FAPES, em 0,8232, está, mais uma vez, entre as melhores do Brasil.

