

## A IMPLANTAÇÃO DO CONCIERGE PARA A EXPERIÊNCIA CENTRADA NO PACIENTE

**Tipo de Trabalho:** Pesquisa Original (concluída ou com resultados preliminares, sejam estudos observacionais, ensaios clínicos, ou outros);

**Eixo Temático:** Excelência e Inovações no Cuidado Humanizado.

**Autores:** Clevia da Silva Pampolha

**Afiliação:** Setor VI, UBS Jd. São Bento, São Paulo, Cejam, SP.

**Descritores:** Concierge; Atenção Primária à Saúde; Administração de Serviços de Saúde; Qualidade, Acesso e Avaliação da Assistência à Saúde; Relações Profissional-Paciente; Satisfação do Usuário.

**Introdução:** A experiência do usuário tem sido objeto de discussão cada vez mais frequente na pauta dos gestores de serviços de saúde. O contexto, a atitude dos profissionais e o ambiente em que o serviço é prestado influenciam na percepção dos usuários e compele os gestores a inovar cada vez mais para atender as expectativas destes usuários. O termo “*Concièrge*” tem sua origem na língua francesa e designa o setor ou o profissional que faz o acolhimento inicial de um serviço, bem como, a solução de algumas necessidades da clientela. Tal atividade tem por objetivo atender às necessidades básicas e especiais do usuário<sup>(1)</sup>. No contexto do Sistema Único de Saúde (SUS), não foi identificada a menção explícita sobre o tema na literatura científica, sendo esta uma oportunidade para empreender projetos que solucionem as necessidades de acesso aos usuários do SUS. Além das lacunas da literatura, necessidades de atenção e acesso à saúde observadas na prática cotidiana conferem justificativa suficiente para promover mais pesquisas sobre a *concièrgeria*. De modo geral, observa-se nos serviços de APS que a procura pelo acesso aos serviços de saúde é comumente centrada nos profissionais de nível superior das equipes de ESF, especialmente médicos e enfermeiros, consumindo boa parte da jornada de trabalho desses componentes da equipe com atividades que, do ponto de vista do usuário, não agregam tanto valor. Essa centralização, por vezes, interrompe ou retarda as atividades assistenciais, e esses profissionais passaram, ao longo dos anos, a ter que resolver questões ou processos administrativos que poderiam ser resolvidos por outros profissionais “não-técnicos” da mesma unidade de saúde. Essa restrição acaba influenciando

negativamente a cadeia de valor, atribuindo, na ótica do usuário do sistema de saúde, falta de resolutividade. O valor assume um papel fulcral, demonstrando a importância de entregar o que é mais importante para o usuário e, mais ainda, entregar o melhor resultado clínico com o menor custo possível<sup>(2-3)</sup>. Por falta de conhecimento sobre os processos de trabalho dos serviços de saúde, o usuário muitas vezes consome desnecessariamente a atenção de profissionais médicos, enfermeiros e outros profissionais da assistência direta com demandas que poderiam ser solucionadas por profissionais de apoio, ou ainda à distância, evitando pressão assistencial e superlotação das unidades de saúde. As demandas dos usuários em alguns momentos não são expressas de forma clara e objetiva, inclusive em canais de comunicação direta com a instituição. Além disso, é notório o aumento da exigência dos usuários em relação aos serviços disponibilizados. Nesse contexto, é crucial que a gestão das unidades desenvolva estratégias que possibilitem a delegação de tarefas rotineiras e administrativas, permitindo que os profissionais médicos e enfermeiros possam se dedicar ao atendimento ao paciente. Empregando a figura do profissional concierge nos serviços de saúde parece possível, portanto, que os profissionais técnicos de saúde possam dedicar mais tempo e atenção ao cuidado direto dos usuários sem que eles deixem de ser orientados quanto a sua jornada de cuidado, e outras abordagens que melhoram a qualidade e a eficácia das intervenções.

**Objetivo:** Apresentar e discutir o modelo de *conciiergeira* implantado nos serviços de atenção primária à saúde em dois distritos administrativos da região sul da capital paulista, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

**Método:** Implementação de um serviço de *conciiergeira* técnico-administrativa nos processos de trabalho de 30 unidades básicas de saúde do município de São Paulo, no período de setembro de 2022 a maio de 2023. O escopo preliminar do projeto de *conciiergeira* consistiu na ampliação do acesso, diminuição do tempo de resposta e satisfação dos usuários. São atribuições do *conciierge* fornecer serviço individualizado, coordenar e fazer os devidos encaminhamentos às necessidades dos usuários, relacionados aos setores e áreas nos diversos serviços de saúde. Todos os usuários cadastrados nas equipes ESF foram elegíveis. O *conciierge* deve apoiar as equipes de saúde solucionando demandas administrativas mediante atendimento ao usuário presencialmente e/ou à distância. O contato do *conciierge* com o usuário poderá ser passivo (quando o usuário procura a equipe) ou ativo (quando a equipe de saúde percebe a necessidade de alinhar

informações com o usuário). A operacionalização da atividade de *conciierge* deve se concretizar com a atuação de um auxiliar técnico administrativo (ATA), que fica como referência para a equipe de ESF, recebendo e respondendo às demandas dos usuários e fortalecendo vínculo com a população, que passou a identificar o *conciierge* como o principal apoio da equipe de ESF dentro do serviço de saúde. Para consolidar a implantação da *conciiergia*, foram realizadas reuniões com os 30 gerentes de UBS para alinhamento do conceito de *conciierge*, definição do processo de trabalho e, as ferramentas do trabalho para otimização do acesso. Os dados foram coletados pelo *conciierge* por meio de um formulário próprio via Google Forms. Essa coleta contemplou tanto as demandas ativas quanto as passivas. Também foi necessário reunir informações básicas de dados cadastrais e de necessidades de saúde dos usuários para gerenciamento das informações. Os tipos de demandas absorvidas pelo *conciierge* envolvem: agendamento de consultas e/ou cancelamento, cadastro domiciliar, resultados de exames, guia de encaminhamento, troca de receita, informações sobre grupos de educação em saúde ou de atividades de promoção da saúde, medicação e insumos, solicitação de visitas domiciliares, dentre outras. Para todas as demandas absorvidas pelo *conciierge*, mensurou-se o tempo em que cada demanda foi solucionada: Solução imediata, solução em até 48 horas e solução em mais de 48 horas. Após a coleta de dados, eles foram consolidados e apresentados por meio de um painel de controle (Dashboard).

**Resultados:** Os resultados apresentados nos primeiros meses de implantação relacionados às demandas de saúde da população atendida foram os de alta resolutividade, baixo tempo de resposta e crescente satisfação dos usuários.

**Discussão:** A implementação do serviço de *conciierge* na atenção primária tem sido limitada devido à exclusão de atividades privativas dos profissionais assistenciais de saúde. Apesar desse desafio, o *conciierge* tem desempenhado um papel importante na melhoria do acesso e satisfação do usuário por meio da interlocução entre a necessidade do usuário e a equipe de saúde. De acordo com o que observamos nos primeiros resultados após a implantação, podemos dizer que colocar esse conceito em prática é de fato uma mudança disruptiva, inovadora, urgente e necessária. Fica evidenciada a principal função do *conciierge* nas unidades em auxiliar o usuário a entender sua jornada dentro do sistema de saúde, contribuindo na orientação de processos de acesso e de utilização dos serviços. O projeto promoveu o fortalecimento do vínculo longitudinal com as unidades de saúde e suas

equipes. Constituiu uma modalidade administrativa para atendimento presencial e/ou à distância, que pode ser executado por um ATA, conforme as características locais de cada serviço de saúde. Os focos principais do modelo de concierge apresentado foram o de acolher o usuário, agilizar e facilitar processos que podem gerar impasses ou conflitos, e auxílio para uma experiência mais positiva com o serviço de saúde, traduzida em resolutividade da demanda. Os resultados corroboraram com as hipóteses levantadas quanto à melhoria do acesso aos serviços de cuidados primários, na maioria das vezes considerado como porta de entrada para o sistema de saúde e serão a seguir discutidos. Também vêm ao encontro da missão da organização social que gerencia os serviços, que é a de "ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde". A implementação do concierge em serviços de APS pode contribuir para o aumento da efetividade do tratamento dos usuários. É evidente que o acompanhamento mais próximo e personalizado oferecido pelo concierge pode auxiliar na identificação de possíveis problemas ou dificuldades durante o tratamento, o que pode levar a um aumento na adesão do usuário ao tratamento e na melhoria dos resultados clínicos.

**Conclusão:** A implementação do projeto mostrou-se uma estratégia eficaz. Ele oferece aos usuários o apoio de uma pessoa de referência personalizada, resultando em soluções mais rápidas para suas demandas de saúde e aumentando a satisfação dos usuários. Além disso, evita a sobrecarga nos serviços de saúde e na equipe técnica, além de reduzir custos a médio/longo prazo.

#### **Referências:**

1. Quadros DV, Leitte-Teixeira GAB, Silva SLC, Tinoco MAC. Serviscape na experiência do usuário: avaliação de percepções em serviços de conciergeria hospitalar. *Research, Society and Development*, 2022; 11:(2) e57911225911. Doi: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v11i2.25911>.
2. Teisberg E, Wallace S, O'Hara S. Defining and Implementing Value-Based Health Care: A Strategic Framework. *Acad Med*. 2020;95(5):682-685. Doi:<https://doi.org/10.1097%2FACM.00000000000003122>.
3. Andreassi TA, et al. Análise de valor agregado em saúde: uma revisão bibliográfica. *Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde*, 2018; 15(2):41-47.