

RUMO À SUSTENTABILIDADE EM SAÚDE: O IMPACTO DA ELIMINAÇÃO DE PAPEL NA INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Guilherme Luiz Oliveira Tadeu; Santos, D. B.; Cristo, J. K. A.;

FUNDAFFEMG – Fundação AFFEMG de Assistência e Saúde, Belo Horizonte, Minas Gerais – Brasil.

INTRODUÇÃO A transformação digital tem se mostrado essencial para a adaptação e sustentabilidade das organizações em um cenário cada vez mais digitalizado. Um dos elementos cruciais dessa transformação é a digitalização e eliminação de documentos físicos, que registrou um notável aumento de 54% na adoção no Brasil pós-pandemia, conforme indicam pesquisas recentes. Essa mudança não apenas reflete uma resposta às demandas contemporâneas, mas também sublinha a importância de entender como as Operadoras de Planos de Saúde (OPS) estão implementando essas práticas para otimizar suas operações e gestão de informações. Diante do elevado volume de faturas médico-hospitalares recebidas pelas Operadoras de Planos de Saúde (OPS), tornou-se imperativo acompanhar a evolução tecnológica e promover uma mudança de mentalidade. A crescente adoção da eliminação de documentos físicos pelas OPS não só visa melhorar suas operações, mas também fortalecer sua resiliência diante das mudanças no mercado e do ambiente de trabalho híbrido. Além dos benefícios operacionais evidentes, essa prática contribui significativamente para a sustentabilidade ambiental, reduzindo a dependência de papel e mitigando o impacto ambiental associado aos resíduos de documentos físicos. Portanto, compreender os processos de eliminação de papéis e digitalização não apenas como uma resposta às demandas tecnológicas emergentes, mas como uma oportunidade para transformar fundamentalmente a gestão de informações e operações organizacionais, é essencial para empresas que buscam prosperar no atual ambiente digital. Em um contexto em que o trabalho híbrido se tornou a norma, as organizações brasileiras estão cada vez mais dependentes de tecnologias que facilitem a colaboração eficaz e a operação remota de seus funcionários. A implementação de novas práticas de gestão de documentos digitais não só melhora a eficiência operacional, mas também cria um ambiente de trabalho mais adaptável e preparado para os desafios futuros, permitindo que as empresas otimizem seus processos internos, melhorem a acessibilidade e segurança das informações, e fortaleçam sua capacidade de inovação. Assim, a eliminação de papéis e a digitalização de documentos não são apenas respostas às exigências atuais de transformação digital, mas estratégias primordiais para elevar a maturidade digital das OPS, posicionando-as de maneira a estarem prontas para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades do mercado moderno.

OBJETIVOS Considerando todo o cenário de mercado e as constantes evoluções rumo à transformação digital, foi criado o projeto “Acaba Papel”, que tem como objetivo: Eliminar a tramitação de papéis: Esta eliminação perpassa por reduzir diversos custos, como o tempo. Tempo este perdido dos funcionários procurando documentos extraviados, custos de impressões e digitalizações e ainda materiais administrativos. Receber somente arquivos eletrônicos das faturas médico/hospitalares para pagamento é gerar economia. Reduzir custos: Junto a este, eliminamos também o custo gerado do espaço físico para manter

a guarda destas faturas. É grande o acúmulo de papéis nas OPS e a tendência é aumentar esta demanda com o passar do tempo. Agilizar os processos: Com a liberação para pagamento das faturas em massa, é possível automatizar o fluxo de trabalho com tempo para monitorar e realizar outras atividades correlatas dentro da OPS. Proteger informações: Na documentação física temos o risco do sigilo, ao passo que a documentação eletrônica pode ser protegida por diferentes níveis de acesso.

MÉTODOS Foi realizado um estudo quantitativo, onde foram classificados toda a documentação física de faturas médico/hospitalares, ou seja, laboratoriais, médicas, cooperativas, clínicas de várias especialidades e exames de imagem, recebidas no último ano de 2023. Tendo em vista que recebemos em média 2.000 (duas mil) faturas por mês, que são identificadas com um número de protocolo por tipo de Guia (consulta, SP/SADT, Honorário, Internação) conforme determina a ANS. Cada protocolo pode conter até 100 (cem) atendimentos. O projeto contou com as seguintes etapas: 1ª Classificação das documentações que poderiam ser descartadas, as necessárias para auditoria e as padronizadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde) que constam no arquivo eletrônico. Nesta classificação foi possível verificar que as faturas supracitadas poderiam ser enviadas apenas em arquivos eletrônicos sem exigência da documentação física. 2ª Foram selecionadas as faturas de menor complexidade como as laboratoriais, médicas, cooperativas, clínicas de várias especialidades e exames de imagem. Pensando na confiabilidade deste processo, todos os nossos atendimentos são autorizados pelo Portal com regras específicas de elegibilidade para o nosso beneficiário bem como a obrigatoriedade de anexos como pedido médico, relatórios e outros documentos que subsidiam uma autorização. 3ª Foram negociados com nossos prestadores de serviço, aditivos contratuais detalhados e devidamente assinados nos dando a garantia que a documentação física estaria de posse do nosso prestador, em caso de necessidade e o sistema parametrizado corretamente para certificar que o valor cobrado estaria previamente negociado. 4ª Para estas faturas eletrônicas e as demais recebidas mensalmente passamos para o processo de automatização de liberação delas através do sistema eletrônico de gestão. Foi utilizada a tela de Painel de Contas Médicas para liberação em massa do pagamento de faturas onde é permitido selecionar a melhor forma de liberação, optamos por liberar sempre em massa as faturas que não apontem nenhuma divergência entre o valor cobrado pelo prestador e o valor acordado e parametrizado em nosso sistema, bem como, nenhum motivo de glosa impedindo a liberação.

RESULTADOS E CONCLUSÃO Como resultado desse projeto, podemos observar uma significativa redução nos custos relacionados à guarda da documentação física. Veja a representação abaixo de um primeiro envio sem a documentação física, relacionado a um mês de cobrança dos prestadores (Quadro 1). Em média, a OPS gasta com a guarda de documentos físicos atualmente o valor de R\$ 180.000,00 anual, sendo que esse valor aumenta com o passar dos anos. A estimativa de economia para os próximos 10 anos é de mais de R\$ 1.000.000,00. Liberação em massa significa que liberamos faturas para pagamento sem análise humana, com ou sem documentação física, com tempo mínimo em cinco (05) minutos, por exemplo, cerca de oitocentas (800) faturas, equivalendo a mais ou menos 42% (quarenta e dois por cento) das faturas cobradas mensalmente. A inovação na área da saúde, como

demonstrado pela experiência da OPS, é um caminho sem volta. A implementação de tecnologias e processos inovadores resultou em melhorias significativas na qualidade das informações, na eficiência dos processos e na redução de custos. Com o uso intensivo da tecnologia, as OPS tendem a evoluir de forma a contemplar a adequação do profissional, que, de simples executante de tarefas prescritas, como a análise de faturas médico-hospitalares, passa a ser um profissional mais analítico, responsável por seu processo com mais qualidade e garantindo o pagamento de faturas o mais correto possível.

Dados - Julho (Média de 2.000 Protocolos mês)				
Tipo de Guia	Tipo Prestador	Tipo Serviço	Quantidade de Protocolos	Quantidade de Documentos que seriam enviados
Consulta	Médico/Clínica/Cooperativa	Consulta	400	2.000
SP/SADT	Clínica	Exames	88	3.500
	Laboratório	Exames	500	5.500
	Total		988	11.000

Quadro 1