

CRIAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE UMA ÁREA DE ANÁLISE E INFORMAÇÃO EM SAÚDE

Danielli Cristine Patti; Castilho JRF; Correia LMS
Saúde Petrobras, Rio de Janeiro – RJ

INTRODUÇÃO

Durante a elaboração do Planejamento Estratégico da organização, foi identificado que a Operadora tinha a necessidade de definir uma área para análise dos dados corporativos para trazer mais previsibilidade e melhores negociações a fim de suportar de forma estratégica a diretoria Executiva e Patrocinadoras, mantendo interface com outras áreas fornecendo análises e auxiliando na execução de projetos dentro da Operadora.

As informações servem como base para tomadas de decisão, controle e organização de qualquer área. E a maneira como os dados são associados impactam diretamente na visão e no direcionamento estratégico. A partir de desse ponto é iniciado, o Projeto Criação e Implantação de uma Área de Análise e Informação em Saúde em abril de 2023.

OBJETIVO

Na Operadora não tínhamos uma área que consolidasse os dados Corporativos para subsídios das áreas de Negócio com todas as visões necessárias. Havia necessidade de conhecer os nossos beneficiários e credenciados, por meio de dados cadastrais, faturamento e glosas, programas, novos modelos de remuneração, tendências, desvios e indicadores.

Para tal, buscamos definir uma área corporativa responsável pela análise de tais dados em apoio as demais áreas de negócios para trazer modelos preditivos, novos modelos de remuneração, melhores negociações, previsibilidade e demais ganhos estratégicos e operacionais.

MÉTODO

Com o apoio de uma consultoria externa especializada elaboramos um estudo de negócio frente ao mercado de Saúde Suplementar, por meio de Benchmarking com empresas que possuíam área de dados estruturadas, além de entrevistas com todas as lideranças da Operadora para entendimento das suas dores e dificuldades nas obtenções de informações estruturadas. A partir do diagnóstico foi realizado o levantamento das ferramentas, escopo metodológico, papéis e responsabilidades e indicadores de desempenho necessários para acompanhamento da operação recém-criada.

RESULTADOS

Em Setembro de 2023 foi estruturada a Área de Informação e Saúde, e a partir dessa estruturação já conseguimos obter os principais resultados / entregas:

- Estruturação da Governança de Dados da Associação (Política de governança).
- Entregas de BI's de relatórios estratégicos para áreas:
 - Rede Credenciada - BI's para auxiliar na negociação de novos modelos de remuneração com os prestadores; BI de Análise de Rede Direta x Rede Indireta;

- Regulatório – BI de NIP's para tratamento e melhoria do processo;
- Cadastro de Beneficiários - BI's de análise cadastral e movimentação cadastral, permitindo ajustes e melhorias nos dados;
- Central de Atendimento / Operações Nacional: BI's para auxiliar em dados regulatórios e/ou localizações mais ágeis de beneficiários;
- Todas as áreas - BI's estratégicos de Exames e Atendimentos em pronto socorro com análises quantitativas e qualitativas desses atendimentos.
- Operacional de Cadastro – BI Operacional de Cadastro para auxiliar os atendimentos de casos dentro do prazo para cumprimento de SLA.
- Estudos relevantes para apoio às áreas de negócio:
 - Gerência de Sinistros: Estudo integralizador de reembolso fazendo um comparativo da garantia de atendimento e custo total; Estudo de reembolso para prevenção de fraude;
 - Apoio na apuração de possíveis savings de programas de saúde e demais projetos
- Automações com forte impacto para os beneficiários e credenciados, além de automações operacionais gerando maior agilidade e assertividade as áreas de negócios internas, tais como:
 - Análise de Reembolso mais ágil - Pagamento Consulta, Fechamento de protocolos, Distribuição de demandas internas por analista, Contato informando pagamento para o beneficiário;
 - Auxílio na conciliação de contas dos prestadores – Contas médicas, Recurso de Glosa, Distribuição de demandas internas por analista;
 - Aplicação de Glosas analisadas pela Inteligência Artificial
 - Análise de pagamento do benefício farmácia
- Criação de padrão de governança de dados para a padronização de documentação a seguir entre outras atribuições:
 - Documentação SIPOC e Power BI Helper para BI's;
 - Ficha de identidade para indicadores e KPI's;
 - Documentação baseada em UML para robôs e automatizações.
- Criação de comissão técnica e operacional de dados com as principais áreas de negócio para unicidade e padronização na ingestão, consumo e descarte de dados.

CONCLUSÃO

A estratégia de criação da Área foi efetiva, pois estamos avançando com a Padronização de Dados, melhoria na qualidade dos dados, entregas relevantes para apoio as negociações ou análises de contas e com isso gerando maior transparência e previsibilidade tanto para credenciados quanto para beneficiários, além de ganhos operacionais como otimização de recursos e maior controle de custos, possibilitando uma melhor e mais assertiva tomada de decisão.