

REDUÇÃO DE GLOSAS E CUSTOS ATRAVÉS DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA

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

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

INTRODUÇÃO Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) tem como objetivo promover a transparência das informações relativas às relações entre prestadores e operadoras no setor suplementar de saúde. Para isso, a ANS divulga o Painel de Indicadores de Glosa. Glosa é um termo usado na área da saúde para se referir à recusa de pagamento de um serviço prestado. Isso pode ocorrer por diversos motivos, como a não cobertura do procedimento pelo plano de saúde, erros ou inconsistências na fatura, serviços prestados sem autorização prévia, entre outros. Em outras palavras, quando um prestador de serviços de saúde envia uma cobrança para a operadora do plano de saúde e essa cobrança é negada, diz-se que houve uma “glosa”. É um aspecto importante na gestão financeira de hospitais e clínicas. Além do painel de glosas, a ANS também preconiza O IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar), que é uma ferramenta desenvolvida para avaliar a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de planos de saúde (OPS) no Brasil. Com base na ficha técnica dos indicadores de glosas quanto menor a ocorrência de glosas, melhor a pontuação alcançada no indicador, sendo a pontuação máxima alcançada na situação de resultado do indicador igual ou inferior ao percentil 15, ou seja, quando a operadora está entre os 15% de operadoras do segmento que menos glosam. Considerando isto, as OPS, buscam continuamente a sustentabilidade dos planos, administrando uma variedade de recursos, incluindo humanos, tecnológicos e financeiros com a finalidade de garantir que as informações enviadas pelos prestadores estejam o mais corretas possíveis evitando assim as glosas e reforçando que o relacionamento entre prestadores e operadoras estejam alinhados com o objetivo final que é um atendimento de excelência para o beneficiário.

OBJETIVOS De acordo com o Painel de Indicadores de Glosas da ANS, o percentual de glosas das operadoras de autogestão é de 5.87% no ano de 2023, e com o objetivo de alcançar esse percentual de glosas, foi criado o projeto de redução das glosas, onde foram desenvolvidos painéis de gerenciamento através do *business intelligence (BI)*, para acompanhar os valores e possíveis motivos de glosas dos prestadores. Através destes painéis identificamos ações que aumentaram a qualidade e eficiência nas cobranças dos atendimentos. Além da redução das glosas esse projeto trouxe como objetivo melhorar e estreitar o relacionamento entre a operadora e o prestador.

MÉTODOS Realizamos um estudo qualitativo e quantitativo por meio dos indicadores do painel de glosas dos prestadores (Imagem1), qualitativo no que tange a qualidade do dado enviado pelo prestador, e quantitativo pois foi possível identificar que o maior volume de glosas realizadas internamente na OPS era devido à cobrança incorreta dos prestadores em relação aos valores previamente acordados. Ou seja, o sistema estava parametrizado para realizar os pagamentos com determinados valores acordados, e os prestadores

cobravam de forma diferente. O projeto de redução das glosas teve como premissa 3 etapas, a primeira foi a comunicação com o prestador a respeito das regras que seriam implementadas no envio do faturamento, confrontando os valores cobrados com o que estava previamente acordado. A segunda etapa consistia em criar regras sistêmicas capazes de realizar esta verificação de forma assertiva, não permitindo a entrada da cobrança até que os valores enviados estivessem de acordo com o parametrizado no sistema, e a terceira etapa foi o acompanhamento minucioso dos painéis gerenciais para avaliação do resultado das etapas 1 e 2 e para o controle dos valores e possíveis melhorias nas regras do envio do faturamento para eliminar cada vez mais os motivos de glosas existentes.

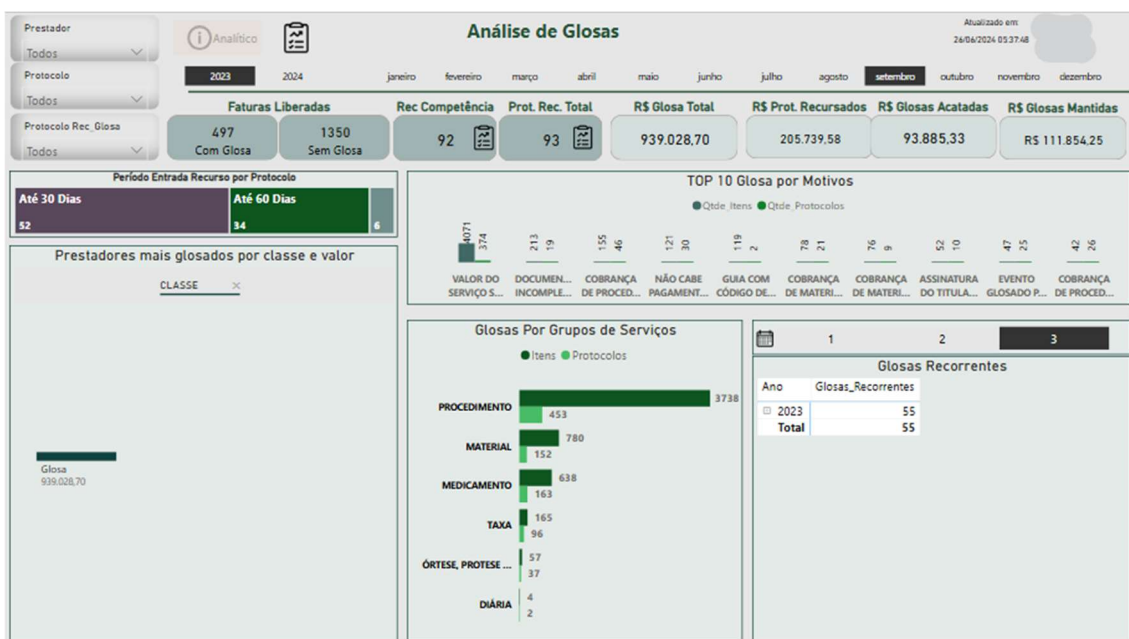


Imagem 1

RESULTADOS E CONCLUSÃO Como resultado desse projeto, podemos observar como ponto principal a melhoria na qualidade da informação enviada pelo prestador e na otimização dos processos de validação dos valores cobrados, que antes eram feitos de forma analógica e manual, passando por um processo de transformação digital. Considerando nosso objetivo de redução das glosas, esta mudança na validação do valor enviado pelo prestador, trouxe um resultado surpreendente no volume das glosas: 09/2023 – Glosa Total R\$ 939.028,70, sendo R\$ 822.664,89 de glosas de valor do serviço superior ao valor de tabela. 10/2023 – Glosa Total R\$ 317.253,27, sendo R\$ 251.373,23 pelo motivo de glosa: Valor do serviço superior ao valor de tabela. As regras entraram em produção no envio do faturamento de outubro de 2023 e o percentual de redução das glosas de setembro para outubro, foi de 66% na Glosa Total e 69% na glosa de valor (imagem 2). Com a redução significativa das glosas, a OPS espera que, para o próximo ano, a nota do IDSS no item competente à glosa tenha uma significativa melhora. Atualmente, a nota é de 0,4911 e a expectativa é que chegue a 0,6384 com um aumento de 30%. A implementação de tecnologias e processos inovadores, como o projeto de BI e a implementação de regras sistêmicas no envio do faturamento, resultou em melhorias significativas

na qualidade das informações, na eficiência dos processos de redução de custos.

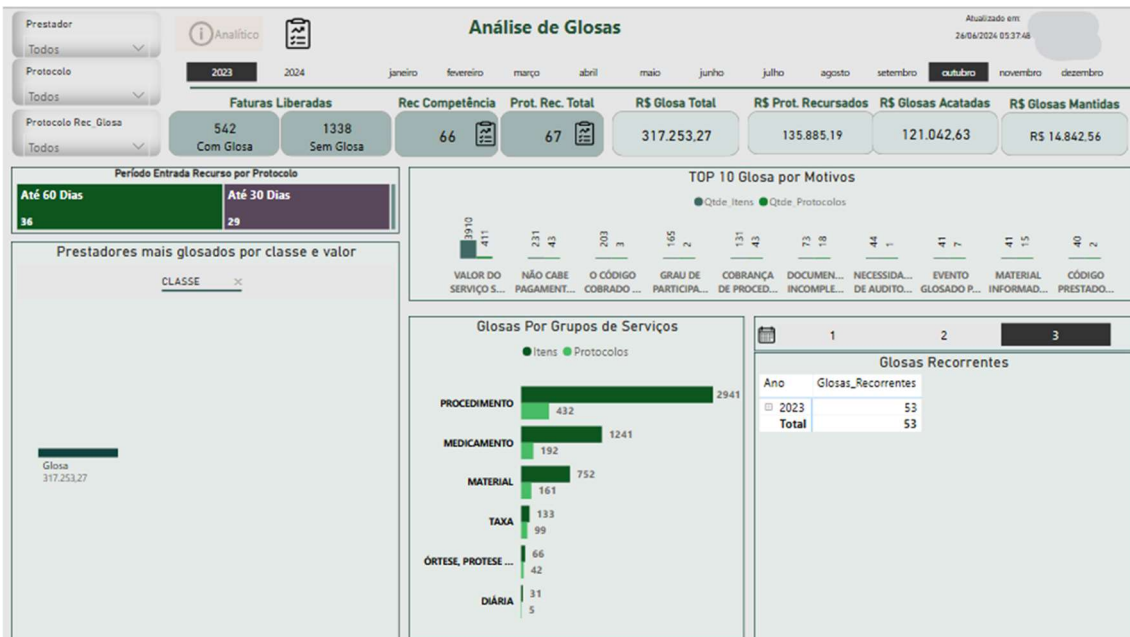


Imagem 2