

# **BIOMETRIA FACIAL EM AUTOGESTÃO DE SAÚDE: UMA ABORDAGEM TECNOLÓGICA PARA MAIOR SEGURANÇA**

Rhavena Matos Alves de Meneses; Apolo Z. M.; André M. J.

Maida Infoway Tecnologia e Gestão em Saúde, Teresina, PI

## **INTRODUÇÃO**

### **Tecnologia e Saúde**

A crescente demanda por segurança e eficiência no setor de saúde tem impulsionado a adoção de tecnologias avançadas. Dentre essas tecnologias, a biometria facial destaca-se por oferecer uma solução robusta para a autenticação de identidade e a redução de fraudes, promovendo maior integridade e segurança nas operações de saúde. A implementação da biometria facial pode mitigar significativamente os riscos de roubo de identidade e fraudes em pagamentos, ao detectar de maneira rápida e automática tentativas de uso de informações falsas para acessar recursos confidenciais. Esse mecanismo permite que as organizações de saúde identifiquem prontamente ações fraudulentas antes que causem danos significativos. Além disso, a biometria facial possibilita a confirmação rápida do status dos pacientes ao longo de todo o processo de atendimento. Isso facilita aos profissionais de saúde verificar se um paciente já foi atendido anteriormente, se está em tratamento ou se há informações médicas relevantes associadas à sua condição. Dessa forma, a adoção da biometria facial não apenas reforça a segurança, mas também aprimora a eficiência e a qualidade do atendimento no setor de saúde.

## **OBJETIVO**

O principal objetivo deste estudo é avaliar os benefícios, desafios e impactos financeiros da implantação da biometria facial em uma autogestão de saúde com 480.000 beneficiários ativos. Como objetivos específicos, destacam-se:

- Analisar a redução de fraudes e o aumento da segurança com a biometria facial no processo de regulação de eventos.
- Identificar os desafios enfrentados durante a implementação da biometria facial.
- Avaliar o impacto financeiro da tecnologia, com ênfase na redução de custos operacionais e nos valores passíveis de glosa após a implantação.
- Examinar a aceitação e adaptação dos prestadores e beneficiários à nova tecnologia de biometria facial.
- Investigar as melhorias na eficiência do processamento de guias de faturamento decorrentes da adoção da biometria facial.

## METODOLOGIA

Este estudo adota uma abordagem qualitativa e quantitativa para avaliar a implantação, benefícios, desafios e impactos financeiros da biometria facial. Contribuindo para uma compreensão mais profunda dos efeitos da tecnologia na segurança e eficiência das operações de saúde. A pesquisa foi estruturada em várias fases:

1. **Fase Piloto:** a tecnologia de biometria facial foi implementada de maneira controlada e estratégica em um grupo específico de prestadores de serviços de saúde. Esta etapa foi fundamental para avaliar a eficácia da tecnologia em condições reais de uso e para identificar eventuais ajustes necessários. Durante esse período inicial, foram coletados feedbacks detalhados tanto dos prestadores quanto dos beneficiários, visando entender melhor as percepções e as experiências práticas com a biometria facial.
2. **Expansão Gradual:** Após o período piloto bem-sucedido, a implementação da biometria facial foi expandida gradualmente para incluir toda a rede de prestadores de serviços de saúde. Essa expansão foi cuidadosamente planejada com base nos resultados positivos e nos aprendizados adquiridos durante a fase piloto.
3. **Treinamento e Integração:** foram conduzidos treinamentos extensivos destinados tanto aos funcionários quanto aos prestadores de serviços de saúde envolvidos na implementação da biometria facial. No intuito de familiarizar os participantes com o funcionamento da tecnologia e sua integração às plataformas já existentes de gestão e faturamento. Instruções detalhadas sobre os procedimentos a serem seguidos foram fornecidas, garantindo que todos os usuários compreendessem plenamente os benefícios e os protocolos de segurança associados à tecnologia.
4. **Monitoramento e Avaliação Contínua:** uma série de indicadores-chave de desempenho (KPIs) foram meticulosamente monitorados e analisados para avaliar a eficácia e o impacto da biometria facial na autogestão de saúde. Estes KPIs incluíram o volume de guias de faturamento capturadas utilizando biometria facial como método de autenticação, o número de tentativas de fraude detectadas e as economias financeiras alcançadas como resultado direto da implementação da tecnologia.
5. **Coleta de Dados:** foi realizado um meticuloso registro de informações quantitativas e qualitativas para avaliar o impacto da biometria facial na autogestão de saúde. Os dados quantitativos foram coletados mensalmente ao longo do período de estudo, focando em três principais áreas de interesse: o número de cadastros de biometria facial realizados, os valores passíveis de glosa identificados durante o processo de regulação de eventos, e o total acumulado de cadastros ao longo do tempo, refletindo a adoção progressiva da tecnologia pelos beneficiários e prestadores de serviços de saúde.
6. **Análise Financeira:** foi realizada uma avaliação meticulosa do impacto econômico da biometria facial na autogestão de saúde. O foco principal dessa análise concentrou-se na redução de fraudes e nos benefícios econômicos associados à otimização dos custos operacionais proporcionados pela tecnologia biometria facial na autogestão de saúde.

## RESULTADOS

Os resultados da análise dos dados acumulados no período de janeiro a junho de 2024 revelaram um aumento contínuo no número de cadastros de biometria facial. Dos 289.808 cadastros totais, 267.420 (92,27%) foram realizados por prestadores de serviços de saúde, destacando a adesão significativa à tecnologia de mais de 60% da base de beneficiários ativos na operadora de saúde.

Além disso, durante os meses de fevereiro, março e abril de 2024, foi identificado o valor de R\$57.074.795,00 em valores passíveis de glosa por meio da coleta da biometria facial. Isso representa aproximadamente 12% do custo mensal da Operadora de Saúde com a rede prestadora para o mesmo período e reflete a eficácia da tecnologia na redução de possíveis fraudes e erros nos processos de faturamento.

O estudo também mostrou um aumento progressivo na porcentagem de guias que tiveram a biometria capturada entre janeiro e junho de 2024, indicando uma crescente aceitação e integração da tecnologia na rotina dos prestadores de serviços de saúde, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

## CONCLUSÃO

A implementação da biometria facial representa um avanço significativo no campo da segurança e eficiência operacional. Este estudo demonstrou claramente que a adoção dessa tecnologia não apenas reduziu fraudes e aumentou a segurança, mas também proporcionou melhorias substanciais na integridade dos processos de atuação e no controle financeiro da organização.

Além dos benefícios financeiros diretos, a biometria facial proporcionou uma melhoria substancial na eficiência operacional, facilitando a verificação rápida e precisa dos registros dos pacientes ao longo de todo o ciclo de atendimento. Isso não apenas otimizou os procedimentos administrativos, mas também contribuiu para uma significativa economia de tempo e recursos.

A análise financeira detalhada e os indicadores de desempenho específicos corroboraram os ganhos tangíveis da tecnologia, validando sua implementação como um investimento estratégico para a autogestão de saúde. Os resultados obtidos não só reforçaram a importância da biometria facial na promoção da segurança e eficiência, mas também forneceram insights valiosos para futuras otimizações e expansões.

Em síntese, a biometria facial emergiu como uma ferramenta indispensável para aprimorar os padrões de segurança e eficiência no setor de saúde. Sua implementação bem-sucedida não apenas posicionou a organização na vanguarda da inovação tecnológica, mas também estabeleceu um precedente para outras instituições que buscam alcançar níveis mais elevados de integridade operacional e confiança dos stakeholders.

Autor: \_\_\_\_\_

Coautor<sup>1</sup>: \_\_\_\_\_

Coautor<sup>2</sup>: \_\_\_\_\_