

TECNOLOGIA APLICADA À OTIMIZAÇÃO E SUSTENTABILIDADE DOS PROCESSOS DE AUTORIZAÇÃO E REGULAÇÃO

Amado, C; Garcia R; - Benner Saúde Tecnologia e Serviços, Município de Barueri, Estado de São Paulo.

INTRODUÇÃO

A regulação da operadora de saúde é um processo essencial para garantir a qualidade e a eficiência dos serviços prestados aos beneficiários do plano de saúde.

Dito isto, a correta constituição de uma equipe de profissionais capacitados, aliados a fluxos otimizados e controle de prazos de acordo com a ANS, irá promover a sustentabilidade econômica da operadora de saúde e garantirá a racionalização do acesso ao plano de saúde, além de facilitar o cumprimento das obrigações legais junto à ANS.

OBJETIVOS

Segundo a ANS (Agência Nacional de Saúde), os planos de saúde realizaram cerca de 1,8 bilhão de procedimentos em 2022, incluindo consultas, exames, terapias e internações. Esse número representa um aumento de 10,6% em relação a 2021, quando foram realizados 1,6 bilhão de procedimentos. Esse é o primeiro ano em que o número de procedimentos supera o nível pré-pandemia, o que implica um aumento de custos para todos os envolvidos, tanto nas despesas assistenciais quanto nas administrativas, resultando em maior sinistralidade no setor. Diante desse cenário, as operadoras precisam autorizar os procedimentos com mais assertividade, garantindo que o beneficiário tenha acesso à saúde conforme o rol de procedimentos da ANS, além de otimizar os processos para reduzir o esforço operacional e as despesas administrativas, contribuindo assim para o controle da sinistralidade do plano e a diminuição de possíveis penalizações por descumprimento dos prazos estabelecidos pela ANS.

O objetivo deste trabalho é comparar dois momentos distintos da área de regulação, onde em um primeiro momento se utilizava uma plataforma com todos os requisitos necessários para análise de autorização, e em um segundo momento, uma plataforma com conceito de gerenciamento de fluxos, controle de alçada e aprovação, gestão de prazos e workflow de análise previamente configurável.



MÉTODOS

Foi realizado um estudo descritivo, observacional e prospectivo de um projeto piloto iniciado na célula de regulação da empresa Benner Saúde, com duração de 6 meses. As fases do projeto foram divididas em: a) Roadmap da solução; b) Homologação; c) Planejamento; d) Definição do escopo; e) Documentação f) Execução das atividades.

A partir desta metodologia, foram priorizados na ferramenta tecnológica:

- Configuração de workflow personalizado de análise;
- Monitoramento em tempo real do processo e do SLA de acordo com os parâmetros da ANS ou as necessidades da operadora;
- Redirecionamento de solicitações simplificado;
- Parametrizações flexíveis de acordo com a complexidade ou priorização.

No total foram monitoradas 9.588 autorizações, das mais variadas complexidades e em todas as etapas, iniciando pelo recebimento no autorizador eletrônico padrão TISS, passando pelas alçadas de análise na fase de regulação especializada com profissionais médicos, até a fase de devolutiva das tratativas no sistema de Regulação com a aprovação ou negativa do evento.

RESULTADOS

Foi observado diminuição de 21% do quadro de colaboradores envolvidos no processo e redução de 30% nas NIPs, o que indica maior

qualidade no processo de autorização com menos recursos envolvidos, mantendo o mesmo patamar de glosa anterior (10%).

Além de possibilitar:

- Geração de indicadores e relatórios operacionais de gestão e produtividade;
- Criação de controle de alçada e aprovação;
- Vinculação de todas diretrizes técnicas da ANS ao evento;
- Definição de papéis e ações por profissionais;
- Integrações possíveis com ferramentas de cotação de OPME e Junta Médica.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, conclui-se que a tecnologia de ponta e a automação foram essenciais para otimizar e tornar mais sustentáveis os processos de regulação e autorização. Elas permitiram reduzir os custos administrativos e assistenciais, aumentar a qualidade e a eficiência dos serviços, além de evitar conflitos e penalizações judiciais.