Lições da atual crise: como os planos de saúde podem ter mais eficiência operacional?

Por Fernando Motta (*)

O dia a dia nos hospitais particulares está longe de ter uma rotina tranquila, especialmente em momentos de grande demanda, como a ocasionada pela Covid-19. Um dos pontos que tornam o processo de atendimento dos hospitais burocrático é o contato com os planos de saúde dos pacientes, seja para solicitar autorizações ou para fazer faturamentos, entre outros procedimentos.

Atualmente, temos um processo não padronizado entre esses parceiros. Mas, haja vista a quantidade de informações que são trocadas entre pacientes, hospitais e planos de saúde, é possível gerar insights baseados nesses dados, o que trará mais eficiência operacional tanto para os planos de saúde, como aos hospitais e, por fim, beneficiando uma melhor experiência aos pacientes.

Sabemos que o mundo pós-Covid-19 não será o mesmo. Estamos diante de um momento de transformação, sobretudo a digital. Sim, o novo coronavírus acelerou a digitalização dos processos. Após a pandemia, novos modelos de trabalho serão criados e consumidores estarão mais propensos a trafegar suas escolhas pelo universo on-line. Surge um “novo normal”, que não será diferente para nenhum segmento de negócio, ou seja, os operadores de

saúde também devem estar orientados a essa nova fase econômica e social que estamos embarcando. E qual seria o caminho tecnológico para essa transição?

Para capacitar e acelerar essas empresas, soluções de Data Science e Artificial Intelligence devem mapear os processos de negócios e dos sistemas já utilizados pelos operadores de saúde e, a partir disso, gerar insights para traçar cenários de melhorias, que envolvem padronizações de processos, automatização de atividades e desenvolvimento de sistemas, como os aplicativos de teleatendimento, que retardam à ida de pacientes aos hospitais e, neste cenário de pandemia, evitam a exposição ao vírus e a sobrecarga nos atendimentos físicos.

Essas tecnologias, quando combinadas, também promovem o mapeamento completo da jornada dos pacientes baseados em dados históricos e atuais, gerando análises e auditorias em tempo real. No caso de aumento de solicitações de atendimento, por exemplo, as soluções identificam o novo padrão de comportamento e geram insights para reduzir o tempo de processamento na liberação de procedimentos ou para distribuir melhor as equipes de trabalho de acordo com os horários de picos.

Hoje, dado ao efeito pandemia, as tecnologias buscam atender o processo de operadores de saúde de ponta a ponta e com o menor impacto organizacional possível, dando vazão à demanda com velocidade e agilidade na tomada de decisão e gerando eficiência operacional. E como o mundo não será mais o mesmo, o caminho é continuar combinando tecnologias para buscar melhorias contínuas.

É mais que simplesmente uma atualização tecnológica, estamos diante de uma mudança em nossas relações sociais e econômicas, cujos principais ganhos estão na eficiência operacional e na melhor experiência do usuário. Por isso, é urgente fazer uma avaliação de processos e tecnologias para estar preparado com o que vem por aí pós-Coronavírus.

(*) **Fernando Motta** é Head de Process Intelligence do **gA** , companhia global de tecnologia que utiliza plataformas digitais e serviços de transformação para capacitar grandes empresas.

26.05.2020