

UnitedHealth Group Brasil foca investimentos em tecnologia e inovação

Segurança da informação, serviços digitais e Big Data são grandes apostas da controladora das marcas Amil, Americas Serviços Médicos e Optum

São Paulo, SP (março de 2017) – O UnitedHealth Group Brasil, controlador da Amil, do Americas Serviços Médicos e da Optum, vai investir R\$ 360 milhões, este ano, em Tecnologia e Inovação. Segurança da Informação, serviços digitais e Big Data são os carros-chefes desses investimentos, que incluem soluções voltadas para beneficiários de planos de saúde, pacientes dos hospitais, fornecedores e corretores.

“Contamos com um ativo estratégico em nosso grupo, que é a Optum, a maior empresa de tecnologia em saúde dos Estados Unidos, com atuação em 150 países. Grande parte dessas soluções foram desenvolvidas pela nossa área de TI, em conjunto com os especialistas da Optum”, conta Leonardo Almeida, Chief Information Officer (CIO) do UnitedHealth Group Brasil.

Cerca de 10% dos investimentos serão direcionados para um grande projeto de segurança na área de Tecnologia da Informação. A companhia está intensificando a automação de processos com clientes, profissionais de saúde, rede credenciada e corretores, eliminando papel e automatizando tarefas. “O compromisso com a facilidade de acesso requer, de um lado, equipes desenvolvendo soluções e, de outro, equipes totalmente focadas na proteção da entrada, do tráfego e da saída dos dados”, destaca o executivo, dando ênfase à segurança das informações geridas pela companhia.

O maior investimento, entretanto, está nos próprios serviços digitais, como o Conecta, solução que consiste em um token de autorização de serviços, tal qual é utilizado pelos bancos. O processo inicia-se quando um prestador, como uma clínica, solicita à Amil autorização para atendimento a um beneficiário da operadora. A análise do pedido é feita de maneira totalmente automatizada. Ou seja: o prestador não precisa verificar se é credenciado para aquele procedimento específico; se o beneficiário está ativo; ou se o contrato do beneficiário inclui aquela cobertura específica. O sistema analisa todos esses dados e autoriza o atendimento automaticamente por meio da geração de um token, que é enviado também para o cliente.

“Hoje, a Amil tem conhecimento dos atendimentos de 30 a 60 dias depois que são realizados, no fechamento da conta médica. Com essa tecnologia, conseguiremos acelerar o processo de pagamento aos prestadores, que também diminuem o risco de serem glosados por eventuais erros ou informações incompletas. Para o beneficiário, há a vantagem de ter seu atendimento aprovado com antecedência e a segurança de receber um token de confirmação de agendamento, por SMS ou aplicativo. Com isso, ele pode sinalizar à operadora caso não tenha solicitado algum procedimento, assim como acontece com o cartão de crédito quando uma pessoa recebe a mensagem de uma compra que não fez”, detalha Almeida.

Mais informações:

Relações com a Imprensa - Rio de Janeiro
Amanda Barbosa
amabarbosa@amil.com.br
+ 55 (21) 3805-1179 | (21) 99878-0162

Relações com a Imprensa - São Paulo
Maria Selma dos Santos
mariasantos@amil.com.br
+ 55 (11) 3375-1601 | (11) 97546-7519

Para os corretores da Amil, uma nova solução de Prospect Through Enrolled (PTE) visa tornar seu processo de vendas 100% digital. Em abril, toda a comercialização de planos odontológicos da operadora será feita pela internet e a expectativa é que o mesmo aconteça com os planos médicos a curto prazo. Na prática, os formulários de papel serão extintos e qualquer tipo de impeditivo para fechamento dos contratos será sinalizado online, dando a oportunidade de o corretor fazer as correções necessárias no ato da venda, junto com o cliente. Para o novo beneficiário, significa dizer que seu plano estará ativo muito mais rápido, sem que precise aguardar a tramitação de documentos.

Para clientes corporativos, que anseiam por custos menores com planos de saúde – uma das maiores despesas em suas folhas de pagamento –, uma funcionalidade sugere a diminuição da coparticipação dos funcionários conforme aderência a programas de Promoção de Saúde e Prevenção. O objetivo é que doentes crônicos, especialmente, sejam acompanhados de forma mais próxima por uma equipe de saúde, diminuindo as probabilidades de intercorrência médica e aumentando a qualidade de vida dos funcionários.

Nas áreas assistencial e de atendimento, ganham destaque as soluções de gestão de dados. A empresa investiu na aquisição de uma solução completa de Big Data – apontada por especialistas como o futuro da medicina. Composta por hardware, software e machine learning, a infraestrutura permite o armazenamento e o cruzamento de grande volume e variedade de dados, coletados tanto internamente na empresa, como na nuvem – em redes sociais e em bases de terceiros.

O executivo destaca que o uso do Big Data desponta como estratégia global da companhia, pelo seu potencial de identificar e interpretar tendências. “A análise avançada de dados oferece subsídios a todas as atividades da empresa, tanto na atividade assistencial em nossas unidades médicas, quanto nas administrativas, o que inclui Jurídico, Call Center, Marketing e até Capital Humano. Quem são os clientes que mais fazem uso do sistema e o que os motiva a isso; que etapas uma pessoa insatisfeita percorre até abrir uma reclamação na agência reguladora; por que, em determinada região, há mais processos judiciais; quais beneficiários têm mais potencial para aderir a campanhas de gestão de saúde; quem são as pessoas com inclinação para comprar um plano premium etc. Esses e outros dados auxiliam os gestores a tomar decisões mais assertivas”, ressalta.

Na atividade clínica, um projeto de Natural Language Processing (NLP) analisará os dados carregados pelos médicos que usam o sistema da Amil para atualização do prontuário do paciente. A ferramenta faz uma leitura inteligente das anotações, que vão desde observações clínicas a resultados de exames, e interpreta os dados, sinalizando prováveis relações com doenças específicas. Em seguida, essas informações são salvas em um grande banco de Clinical Data Warehouse (CDW), para posterior atuação dos analistas de dados. O objetivo é gerar insights para gestão médica.

Mais informações:

Relações com a Imprensa - Rio de Janeiro
Amanda Barbosa
amabarbosa@amil.com.br
+ 55 (21) 3805-1179 | (21) 99878-0162

Relações com a Imprensa - São Paulo
Maria Selma dos Santos
mariasantos@amil.com.br
+ 55 (11) 3375-1601 | (11) 97546-7519

Para o Americas Serviços Médicos, o objetivo das soluções é estreitar o relacionamento entre o hospital, os médicos e os pacientes, gerando mais acesso, comodidade e acompanhamento clínico a partir dos núcleos de especialidade, de cada unidade hospitalar. A proposta é utilizar a tecnologia para os principais serviços do hospital, desde a chegada do paciente até sua alta, o que inclui facilidades como o reconhecimento por biometria facial; o agendamento de procedimentos online; e alertas de cuidados médicos periódicos.

A padronização de processos também ganha destaque com o Hospital Transformation. Nele, estão incluídos a integração do prontuário eletrônico do paciente; a padronização de sistema e base de protocolos médicos; e o compartilhamento dos planos de continuidade de negócios e de recuperação de desastres – que envolve um conjunto de políticas e procedimentos que visam permitir a rápida recuperação da infraestrutura de tecnologia e de sistemas vitais para o funcionamento do hospital, em caso de desastres naturais ou provocados pelo homem.

“O fato de estarmos, neste momento, trabalhando de forma intensiva com sistemas robustos de tecnologia da informação criará oportunidades expressivas para aperfeiçoarmos a forma como lidamos com a saúde e entregamos serviços aos nossos clientes, profissionais de saúde e corretores”, conclui Almeida.

Mais informações:

Relações com a Imprensa - Rio de Janeiro
Amanda Barbosa
amabarbosa@amil.com.br
+ 55 (21) 3805-1179 | (21) 99878-0162

Relações com a Imprensa - São Paulo
Maria Selma dos Santos
mariasantos@amil.com.br
+ 55 (11) 3375-1601 | (11) 97546-7519