

Amil lança *token* para acompanhamento de pedidos de consultas e exames

Ancorada no tripé segurança, tecnologia e transparência, iniciativa visa melhor eficiência operacional e experiência do cliente

São Paulo, SP (agosto de 2017) – A Amil foi a primeira operadora do mercado brasileiro a lançar, no dia 1º de agosto, um *token* de segurança para acompanhamento de atendimento. A nova tecnologia abrange todas as linhas de planos da empresa, incluindo One Health, NEXT Saúde e Amil Dental. O código do *token* tem o objetivo de proporcionar mais segurança e transparência, permitindo que os beneficiários confirmem os procedimentos solicitados em seu nome e que os prestadores de serviços, inclusive médicos, tenham a garantia de que o plano de saúde do cliente dá direito ao atendimento em seu estabelecimento ou sua especialidade. A expectativa da empresa é que, até dezembro, todos os seus 6,1 milhões de clientes passem a utilizar o método.

Na prática, o processo de uso do *token* inicia-se quando um prestador, como uma clínica, comunica à Amil o atendimento a um beneficiário da operadora. Um sistema inteligente e automatizado analisa dados como cobertura, rede credenciada e status do plano daquele determinado beneficiário e cria um código de segurança, que é enviado ao cliente por meio do aplicativo Amil Clientes. Aqueles que não possuem smartphone têm a alternativa de receber o número por mensagem de celular (SMS). O cliente, então, confirma ao prestador o número informado. Com isso, ele pode sinalizar à operadora caso não tenha solicitado algum procedimento, assim como ocorre com o cartão de crédito quando uma pessoa recebe a mensagem de uma compra que não fez.

Para implementar a tecnologia, o site voltado para os credenciados passou por uma reestruturação, com um campo para introduzir o *token* informado pelo cliente. Essa automação auxiliará, inclusive, o processo de fechamento de contas médicas. “Essa é mais uma inovação que estamos implantando em busca da excelência operacional. Além de um ganho evidente para o cliente, os prestadores de serviços, como médicos, clínicas, laboratórios e hospitais, também terão a vantagem da confirmação de que o plano do cliente realmente dá direito aos procedimentos que serão realizados no local – o que também ajudará a acelerar o processo de pagamento”, explica Sergio Ricardo Santos, CEO da Amil.

A iniciativa faz parte de um grande projeto de Tecnologia da Informação da companhia, que engloba investimentos nas áreas de serviços digitais, mobilidade, big data e segurança da informação. O UnitedHealth Group Brasil – grupo de saúde do qual a Amil faz parte – espera investir R\$ 360 milhões nessa área até o fim do ano. Algumas das soluções já implantadas são o aplicativo Amil Clientes, que conta com funcionalidades como o agendamento online de consultas e exames; plataforma de gestão de dados assistenciais de saúde; e prontuário eletrônico.

Santos destaca que o *token* também ajudará a reduzir o número de fraudes no sistema. De janeiro a setembro deste ano, a operadora já registrou mais de 1.800 denúncias, das quais 297 foram confirmadas como fraudes, abusos e desperdícios. Em 2015, ocorrências como essas acarretaram gastos na ordem de R\$ 22,5 bilhões entre os planos de saúde no Brasil – aponta o Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS).

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) 4197-1160 | (11) 97546-7519

“Esse conjunto de ações é fundamental para o aperfeiçoamento do sistema de saúde, auxiliando na melhor gestão de custos e na entrega de serviços cada vez melhores. Já criamos canais oficiais de denúncias para todos os públicos em janeiro e lançamos uma área exclusiva no nosso site para que o beneficiário possa verificar seu histórico de utilização e identificar procedimentos não efetuados. Nesse cenário, o beneficiário passa a ser um agente que contribui, efetivamente, na gestão do seu plano de saúde”, complementa o executivo.

Nos últimos anos, a empresa vem investindo em diversos controles sistêmicos e operacionais através de análises de dados e de auditores especializados, com a finalidade de identificar casos de fraudes, abusos e desperdícios e atuar contra eles. Um dos focos nesse momento é o combate à abertura ilegal de contratos coletivos, por exemplo, como quando um profissional de vendas induz o cliente a criar um registro de microempreendedor individual (MEI) com o único objetivo de contratar um plano de saúde – prática sujeita a advertência e descredenciamento do corretor. Hoje, para contratar um plano nessa modalidade, além do registro, a Amil exige também uma carta assinada pelo cliente, reconhecida em cartório, na qual ele confirma ter conhecimento de que está contratando um plano empresarial e que certifica as finalidades empresariais da pessoa jurídica.

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
mariassantos@amil.com.br
+ 55 (11) 4197-1160 | (11) 97546-7519