



Valor
em saúde:
do conceito
à prática.

29°
SUESPAR

▶ Liberação de guias
automatizadas – App e *bot*

Alex Rogerio Fernandes

Unimed 
Paraná



// Objetivos



Otimizar o processo de liberação no aplicativo



Reduzir o tempo de inserção das **guias** em sistema



Reduzir o tempo de tráfego das **solicitações** das Unimed's executoras para as Unimed's de origem



Otimizar o trabalho das equipes de *backoffice* das Singulares



Agilizar o retorno para os clientes



Possibilitar a **rastreabilidade** completa do processo de liberação

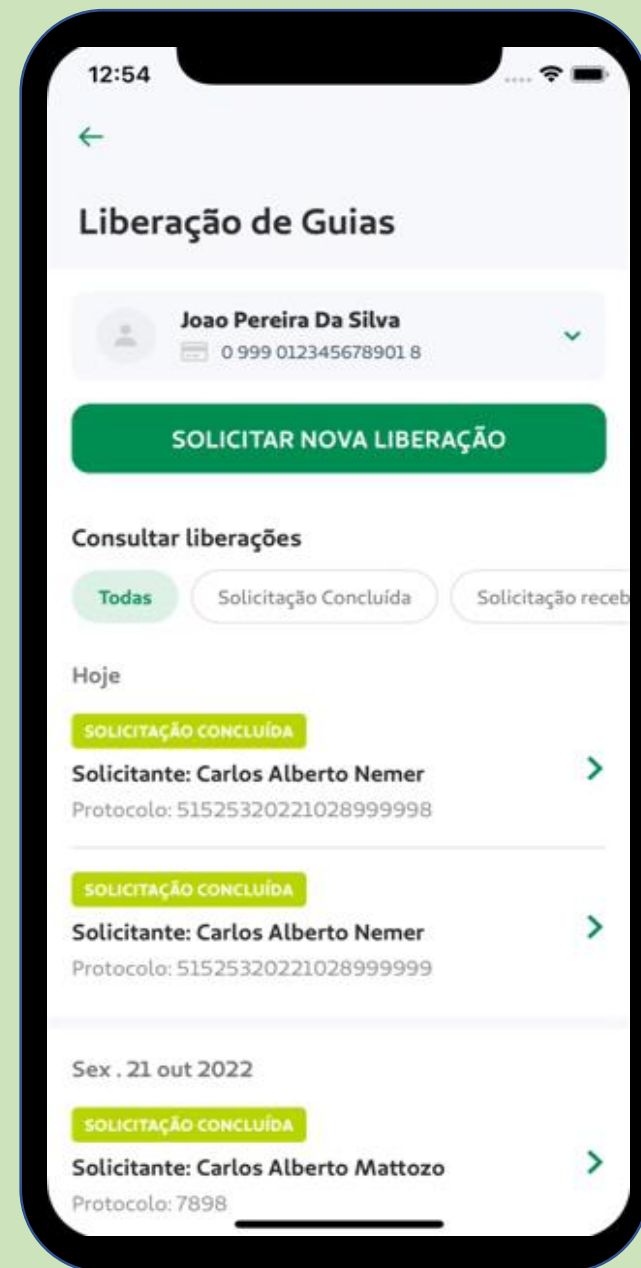


Melhorar a experiência e o grau de satisfação dos **clientes**



// Timeline

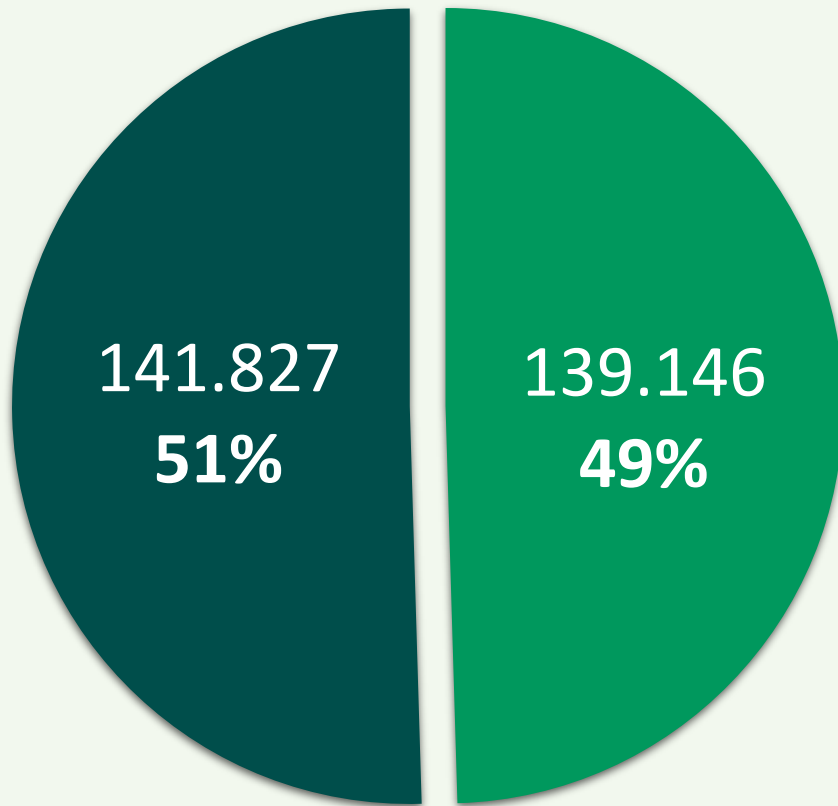






// Piloto – Unimed Curitiba

280.973



- Solicitações automáticas
- Processo convencional



LIBERAÇÃO DE GUIAS PELO APP

Total de Solicitações	280.973
Automatizadas	139.146
Autorizadas	95.566
Negadas	16.696
Análise	26.884

Período: Jan a Jul/2023



// Piloto – Unimed Curitiba

Home > Destaque > Nova funcionalidade: liberação automática de guias pelo App Unimed Cliente PR já...

Nova funcionalidade: liberação automática de guias pelo App Unimed Cliente PR já entrega seus primeiros resultados

Implantada no final de dezembro, a liberação automática de guias já indicou 37% de respostas sem interação humana pelo App Unimed Cliente PR

Uma novidade implantada no App Unimed Cliente PR para a liberação de guias automática rendeu números expressivos em pouco mais de um mês de uso. Das mais de 35 mil solicitações recebidas pelo mobile pela Unimed Curitiba, no período entre 28 de dezembro de 2022 e 5 de março de 2023, 37% já foram aprovadas ou negadas sem a interação humana.

A Unimed Curitiba, uma das Singulares que já utiliza o aplicativo com seus beneficiários, indicou que entre o número total de solicitações recebidas (74.283), quase 37 mil já foram enviadas pelo novo método, ou seja, metade dos clientes. Destas, 27.722 receberam o retorno imediato pelo app (o que representa 37%), e o restante foi encaminhado para análise e respostas das equipes.





// Próximos desafios



Implantação do novo processo de liberação nas demais **Singulares**



Integração com as demais singulares (solus e tasy);



Integração com o Nótus e cardio



Plano de **comunicação** para as Singulares após conclusão das integrações (nótus e cardio)



Incluir novo processo de liberação na **assistente virtual Julia** - previsão para out/2023



Implementação do **processo de formalização de negativas**



**Valor
em saúde:
do conceito
à prática.**

**29°
SUESPAR**

▶ Alex Rogerio Fernandes
afernandes@unimedpr.coop.br

Apoio

Unimed 
Foz do Iguaçu


SistemaOcepar
FECOOPAR | OCEPAR | SESCOOP/PR

Realização

Unimed 
Paraná