

# 11º FORUM INFOMED & INTERCÂMBIO

# Carla Sales

- ✓ Ingressou no Sistema Unimed em 1995 - Unimed do Brasil
- ✓ Participou dos processos ligados ao atendimento durante a criação da Central Nacional Unimed em 1998 / 1999
- ✓ Criou a área de atendimento ao cliente da Seguros Unimed em 2000, e área de Home Care em 2002
- ✓ Informatizou 70% da rede de prestadores da Unimed Paulistana, no período de 2003 à 2005
- ✓ Criou a área de relacionamento com Unimeds em 2005, conduzindo todas as negociações financeiras, judiciais e relacionadas ao atendimento do Intercâmbio até 2011
- ✓ De 2011 à 2012 prestou consultoria à Porto Seguros e Hospital São Camilo
- ✓ Iniciou em dezembro de 2012 na Unimed do Brasil: Gestão de Intercâmbio

## Formação Acadêmica:

- ☐ Fonoaudiologia com especialização em Neurologia - Uniban
- ☐ Pós graduação em UTI Neo Natal - Hospital Neomater no ABC
- ☐ Especialização em Gestão de Operadoras e Saúde - SENAC
- ☐ Curso em Gestão da Qualidade em Saúde - FGV
- ☐ Especialização em Tecnologia em Saúde - Hospital Sírio Libanês



# O Sistema Unimed



**95 MIL**  
Empregos  
diretos



**349**  
Cooperativas



**19 MILHÕES**  
de Beneficiários



**114 MIL**  
Cooperados

**297 Operadoras em**  
**84%** do território  
nacional



# O Sistema Unimed

## Recursos Próprios

A rede de Hospitais Unimed é a 2ª maior rede hospitalar no Brasil com a mesma marca

**112**  
Hospitais Geral

**8.532**  
Leitos

**14**  
Hospitais-Dia

**176**  
Leitos  
Hospital-Dia

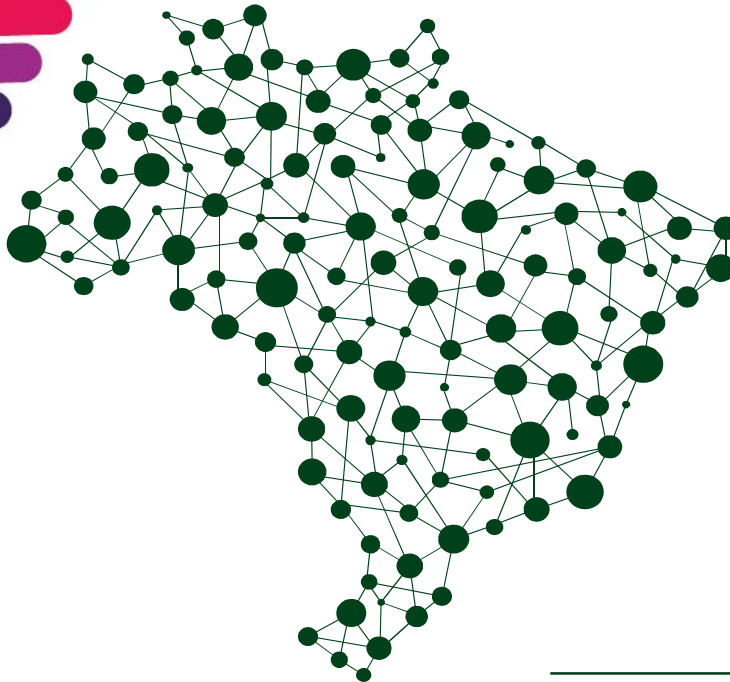
**208**  
Prontos  
Atendimentos

**118**  
Centros  
Diagnósticos

**103**  
Farmácias

**94**  
Laboratórios

# Intercâmbio



**8,2** milhões de beneficiários



**R\$ 14,1** bilhões de transações financeiras

## Representatividade por procedimento

### CONSULTAS

Quantidade: **24 milhões**

Transações Financeiras:

**R\$ 1,7 bilhão (12%)**

### SADT

Quantidade: **46 milhões**

Transações Financeiras:

**R\$ 6,0 bilhões (43%)**

### INTERNAÇÕES

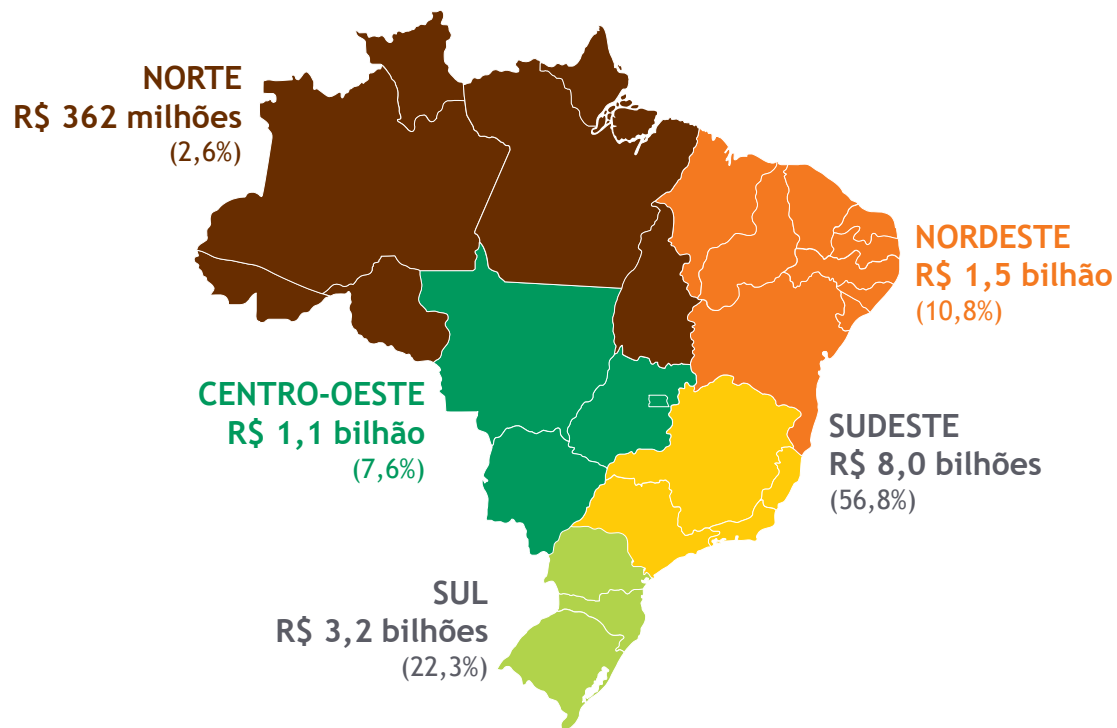
Quantidade: **828 mil**

Transações Financeiras:

**R\$ 6,4 bilhões (45%)**



# Movimentação Financeira do Intercâmbio no Brasil



Fonte: Área de Intercâmbio da Unimed do Brasil - Data base: ano 2015

# Processos Atuais do Intercâmbio Nacional

# Modernização do Ranking de Intercâmbio

- ✓ Alteração da métrica aplicada aos indicadores, considerando o porte das Unimed
- ✓ Criação de indicadores de qualificação para os processos de cobrança e contestação

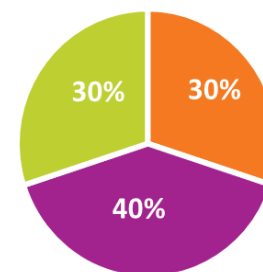
## Materiais para consulta



Grupos de indicadores e com pesos diferenciados, conforme gráfico abaixo:

- Gestão da Marca
- Performance eletrônica de atendimento
- Performance da operação de contestação

Divisão dos pesos





# Qualificação da Gestão do Intercâmbio

## Gestão de Indicadores

acompanhamento mensal do desempenho operacional dos atendimentos de intercâmbio, cobrança, inadimplência, glosas (represamento financeiro), entre outros

## Informações Estratégicas

análise de mercado, novas tendências, novos exames, análise geográfica de atendimento (suficiência e insuficiência de rede), qualificação hospitalar recursos próprios e credenciados

## Consultorias e Treinamentos

análise técnica do desempenho operacional das Unimed para promover melhorias nos processos das áreas relacionadas ao intercâmbio (exemplo: atendimento, auditoria médica / enfermagem, financeiro e faturamento, etc)

## Relacionamento Técnico e Operacional

sanar dúvidas técnicas diárias das Unimed e compartilhar com as respectivas Federações, com o objetivo de desenvolvimento de treinamentos que diminuam os gaps operacionais

## Câmara Técnica

analisar e julgar processos relacionados às contestações das cobranças com o objetivo de solucionar impasses entre as Unimed





***Planejamento/ Projetos 2016 à 2018***

# Qualificação continuada da Gestão do Intercâmbio

## **Olho Vivo - 2016**

Uma comissão e auditores técnicos para identificar irregularidades no processo de Intercâmbio, ou seja, verificar atos de infração realizados no processo de cobrança dos atendimentos prestados no Intercâmbio Nacional

## **Reclassificação de Rede de Prestadores - 2017**

Comitê Nacional de Rede, criado em 2016, pelo Comitê Nacional de Intercâmbio, coordenado pela área de Regulação da Unimed do Brasil. Responsável pelo desenvolvimento de metodologia para classificação da rede de prestadores do Intercâmbio Nacional. Esse modelo foca a complexidade, valoração e resolutividade do prestador

## **Monitoramento Técnico Cooperativas Unimed - 2017**

Projeto em desenvolvimento para contribuir com a otimização dos processos operacionais com foco na racionalização de custos

## **Versão 9 do Manual de Intercâmbio 01.02.2017 (previsto)**

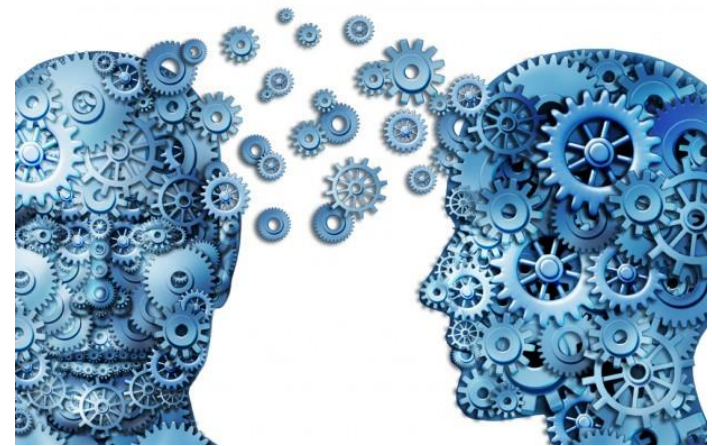
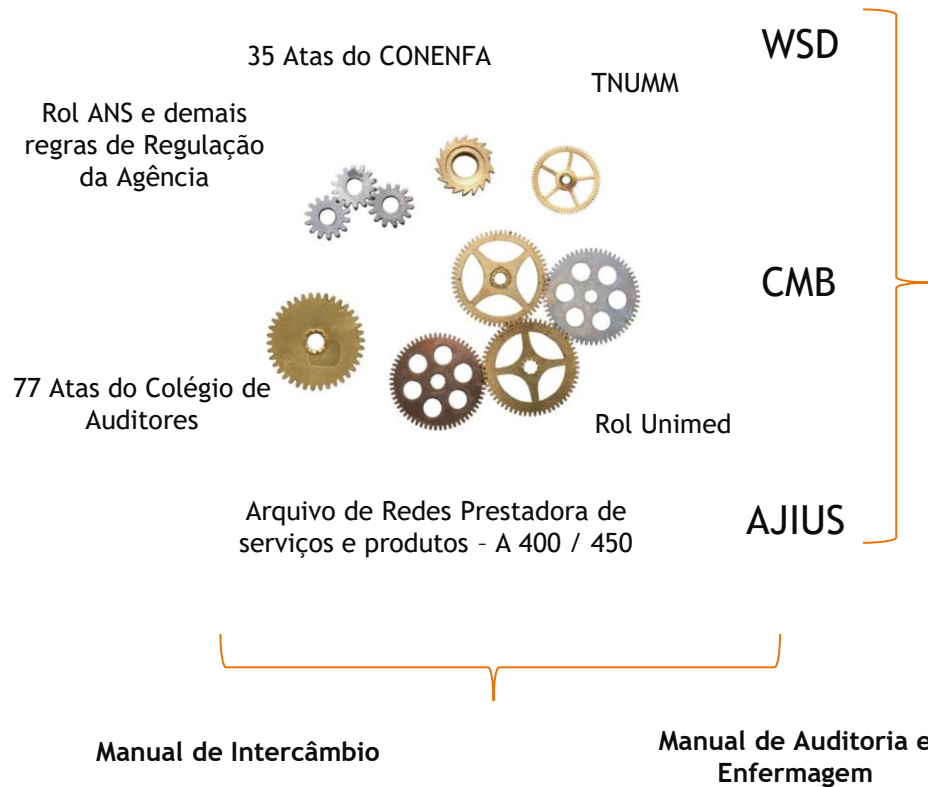
Iniciado em agosto/ 2015 - reuniões com demais comitês e Federações para mapeamento das sugestões



# Objetivo



# Sistema de gestão de Intercâmbio



- ✓ Gestão de Qualidade
- ✓ Interoperabilidade
- ✓ Inteligência
- ✓ Padrões
- ✓ Agilidade



# Sistema de gestão de Intercâmbio

Otimização dos processos através da integração das ferramentas eletrônicas do Intercâmbio Nacional, permitindo a agilidade e transparência nos processos desde o atendimento inicial até a cobrança



## SGI Sistema de Gestão do Intercâmbio Nacional

- Software de Pacotes e Tabelas Contratualizadas
- Software de Gestão de Rede de Prestadores e Produtos
- WSD
- Ajius
- CMB
- Interface Única
- SCS Intercâmbio
- Chat Intercâmbio
- Cadastro Nacional de Beneficiários

**Investimento nas  
Ferramentas de  
Intercâmbio  
em 2014 / 2015  
R\$ 4,3 milhões**

# INTEGRAR / INTEROPERAR

Software de Pacotes

2016

Software de Gestão da  
Rede Nacional de  
Prestadores e Produtos



Inteligência nas  
Ferramentas Existentes  
WSD - CMB - AJIUS

2017

Portal da  
Transparência



# Definições

## Software de Pacotes e Tabelas Contratualizadas

O Software de Pacotes e Tabelas Contratualizadas permite validar, padronizar e publicar as negociações contratuais dos pacotes e condições comerciais acordada entre a operadora e o prestador, auxiliando o Sistema Unimed no provisionamento de custos dos beneficiários

## Software de Gestão da Rede Nacional de Prestadores e Produtos

O Software de Gestão da Rede Nacional de Prestadores e Produtos foi desenvolvido com objetivo de gerenciar a Rede Nacional de Prestadores e Produtos, criados e cadastrados pelas Cooperativas Unimed junto a Agência Nacional de Saúde Suplementar

## Inteligência nas Ferramentas Existentes - WSD - CMB - AJIUS

Automação das regras estabelecidas no Intercâmbio Nacional como: prestadores, valores, codificação, regras de cobranças, entre outras padronizadas. Otimizar os processos do Intercâmbio Nacional a partir da integração das ferramentas eletrônicas, permitindo a agilidade e transparência nos respectivos processos, desde o atendimento inicial do beneficiário até a cobrança da prestação de serviços



Não importa o tamanho da sua plateia, mas sim o tamanho de sua vontade de fazer o melhor!



# Carla Sales

Gestão de Intercâmbio Nacional  
Unimed do Brasil

[intercambio.brasil@unimed.coop.br](mailto:intercambio.brasil@unimed.coop.br)