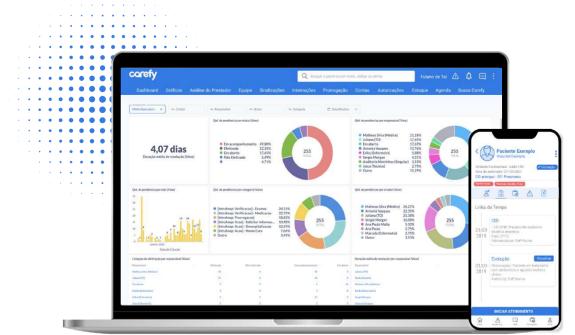


Aplicação de Tecnologia na Jornada do Paciente reduz a média de permanência e aumenta a eficiência da equipe de auditoria

Caso de Sucesso: SAMP

Dra. Lorena Bonfim Colombiano dos Reis

Diretora Técnica da SAMP



Introdução

Desde 1991, faz parte do DNA da SAMP o compromisso inerente de promover a saúde dos beneficiários, valorizando a qualidade de vida, através de um atendimento ágil e eficaz.

A SAMP se compromete com o cuidado de qualidade, que acolhe e promove o bem-estar de cada vida.

Em 2018, a operadora vislumbrou a oportunidade de inserir o futuro no nosso presente para entregar cada vez mais qualidade no ato de cuidar.

Para atingir este objetivo, o uso da inovação aplicada à saúde veio como a solução adequada para a SAMP.

Iniciou-se uma pesquisa em busca de tecnologias para auxiliar o setor de auditoria médica, na qual o processo era realizado de forma manual, e possuía o potencial de ser otimizado para trazer mais agilidade e eficiência para a SAMP.

O software de auditoria implantado demonstrou ser a solução perfeita para o nosso cenário, pois era mais do que uma nova tecnologia.

- **Aumento de 137% da eficiência do time de auditoria concorrente;**
 - **Redução de 39,9% da média de permanência das internações**
 - Informações obtidas e enviadas em tempo real;
 - Diversos indicadores da operação;
 - Economia de 7 dias de processo;
 - Redução de falhas de segurança;
 - Padronização do acompanhamento dos pacientes;
 - Centralização das informações em um único canal;
 - Integração entre as equipes;
 - Análise de dados com mais agilidade;
 - Aumento da eficiência do home care em 223% (mais que o triplo de eficiência);
 - Atendimento de cerca de 40 pacientes em sua operação por semana, um aumento em 300%;
 - Padronização;
 - Acesso das informações em tempo real;
- Gerenciamento eficiente para a tomada de decisão mais assertiva.

Método

Utilizamos como parceira a Carefy, empresa de tecnologia em saúde.

A empresa nos apresentou um sistema de gestão de pacientes internados com foco no processo de auditoria em saúde que propiciou alcançar as metas estabelecidas.

Foi apresentada e implementadas soluções tecnológicas para as áreas de auditoria concorrente, home care, prorrogações, autorização de guias e auditoria de contas médicas (em fase de implantação).

Foi um grande marco na instituição para a transformação digital do negócio, para a otimização dos processos de auditoria em saúde e para a unificação da jornada do paciente.

O sistema veio no momento certo para proporcionar melhoria contínua para todo o cuidado prestado ao beneficiário.

Ele veio para substituir o papel, proporcionar maior agilidade no que tange auditoria concorrente, auditoria de contas médicas e a comunicação das equipes entre si.

Com essa parceria também conseguimos garantir maior segurança dos dados, para evitar perda e vazamento de informações.

Próximos passos...

Agora, a meta é acelerar a digitalização dos processos da SAMP para tornar a experiência do beneficiário ainda mais integrada, viabilizando resposta ainda mais rápida às necessidades do cliente em qualquer interação que tenha com a operadora.

A SAMP têm na experiência do paciente um pilar para sustentar seu crescimento, de modo que possa atender cada vez mais, e melhor, a população capixaba.

Conclusão

Esse Caso de Sucesso foi inicialmente publicado no Jornal Brasileiro de Auditoria em Saúde, o JBAS.

O envolvimento de toda a equipe no processo foi essencial para alcançar a excelência.

Assim, a operadora SAMP busca a melhoria contínua e constante dos processos para evoluir o setor da saúde.

A parceria com a Carefy, tornou-se o elo fundamental para conquistar esses objetivos, pois juntos aumentamos a eficiência do cuidado prestado a cada vida, e conseguimos revolucionar o setor de auditoria na nossa operadora, por meio do uso de tecnologia e inovação.

Resultados



Realizadores

