

# Apresentação - Beneficiários IPEN

**Junho 2019**



# Olá!

## Bem-vindo à **Qualirede**

Entregamos administração/terceirização de gestão para Planos de Saúde e Empresas.

Somos uma empresa **jovem, alegre e apaixonada por gente!**

Construímos processos para melhorar os resultados, com inovação e inteligência de dados. Temos uma equipe de pessoas criativas, experientes e comprometidas!



# Nosso propósito

---

**Nós fazemos o que  
for preciso para levar  
mais saúde para mais  
pessoas.**



# Nossos escritórios no Brasil

---

## **MATRIZ:**

Florianópolis

## **FILIAIS:**

São Paulo

Salvador

Rio de Janeiro



# Nossos valores



## **PESSOAS em primeiro lugar**

Somos pessoas trabalhando para pessoas. Convivemos em um ambiente de respeito mútuo, em que todos contribuem, são ouvidos e crescem juntos.

## **INOVAÇÃO em tudo que fazemos**

Inovação está no nosso DNA. Inovamos por um futuro melhor.



## **EXCELÊNCIA que nos faz ir além**

Nossos produtos e serviços sempre além das expectativas.

## **FAZER Acontecer**

Fazemos o certo do jeito certo. Encaramos as dificuldades como oportunidades de aprendizado para fazermos melhor.



# Onde fazemos a diferença



Pioneirismo: TPA Completo.



Atendimento: Equipe multidisciplinar altamente qualificada.



Desempenho: Foco na segurança do paciente



Tecnologia: Inteligência artificial exclusiva TPA e BPO



Resultado: Redução da sinistralidade garantida, satisfação dos beneficiários e qualidade assistencial.



# Garantia de Resultados

Modular ou Completa Nossas Soluções



Gestão do  
Beneficiário:  
Cadastro/Cartões



Atendimento:  
Presencial,  
Telefone e  
Web



Regulação  
Auditoria  
Contas  
Médicas



Atenção  
Integral  
à Saúde



Gestão da  
Rede  
Credenciada

# Gestão de Saúde CNEN/IPEN - SP





# IMPLANTAÇÃO – início da operação: 30/10/2018

## TEMPO DE IMPLANTAÇÃO

**22 DIAS**

**100%**  
Configuração  
do Sistema

**100%**  
Contratação  
da Equipe

**100%**  
Cadastro  
Beneficiários

**45**  
Treinamentos  
Presenciais

**129**  
Treinamentos  
remotos

REALIZAMOS A PEDIDO DO IPEN IMPLANTAÇÃO EMERGENCIAL PARA ATENDER AO ENCERRAMENTO DO CONTRATO COM A ANTIGA FORNECEDORA DOS SERVIÇOS

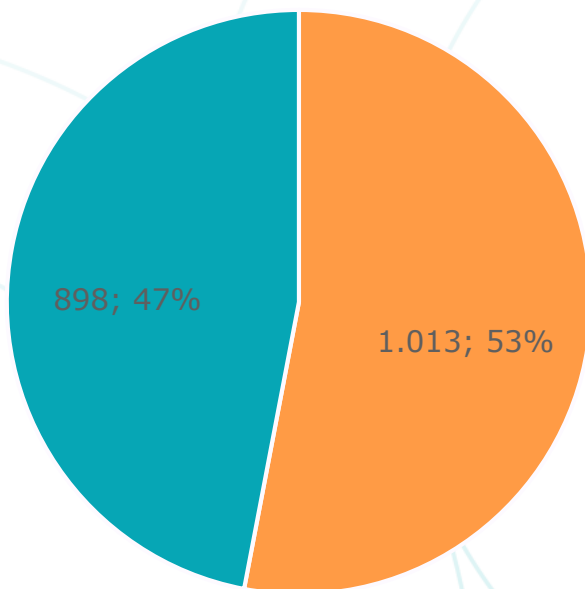
# — Perfil da Carteira



# Dados gerais da carteira

Beneficiários em 01/06  
**1.890**

Quantidade de beneficiários ativos por gênero

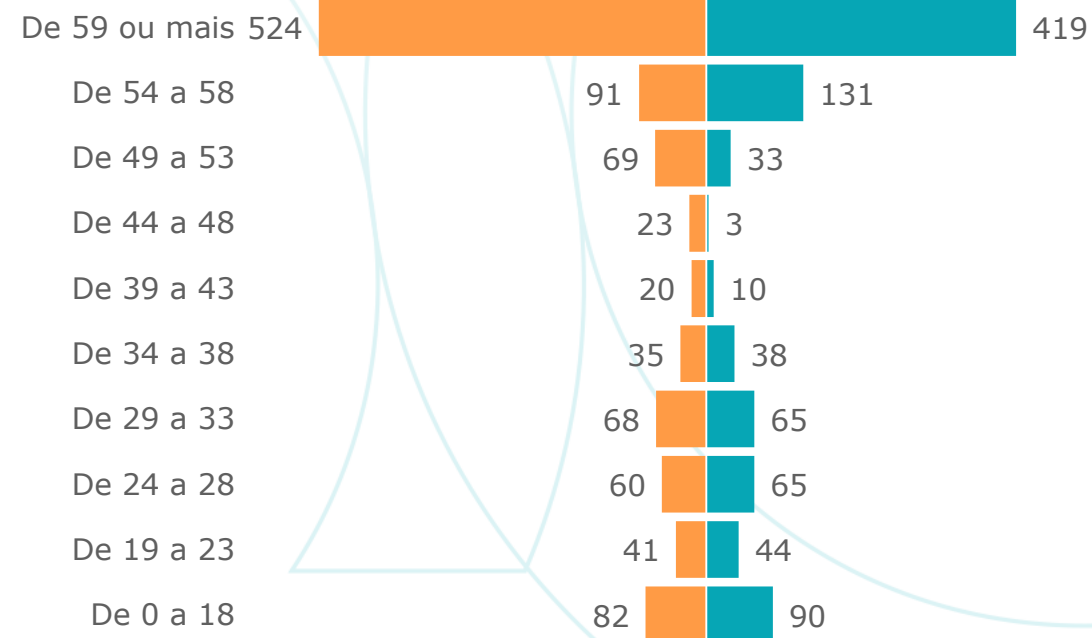


■ Feminino ■ Masculino

**1911 ativos**

Idade média dos beneficiários é de 52 anos, sendo 54 anos do sexo feminino e 51 anos o sexo masculino.

Quantidade de beneficiários ativos por faixa etária

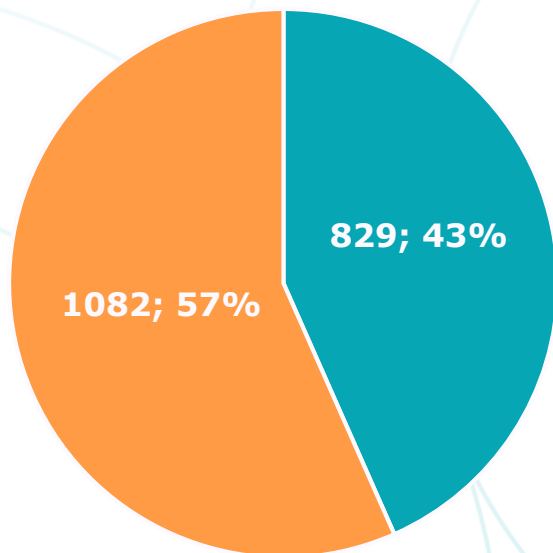


■ Masculino ■ Feminino

\* Dados referentes a Abril/2019

# Dados gerais da carteira

Quantidade de beneficiários ativos por titularidade



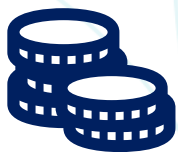
■ Titular ■ Dependente

Grau de Parentesco	Quantidade de beneficiários ativos	%
00-TITULAR	829	43,38%
01-CONJUGE	311	16,27%
02-MARITAL	64	3,35%
100-NETO	84	4,40%
10-FILHO(A)	493	25,80%
110-GUARDA	7	0,37%
50-PAI/MAE	109	5,70%
60-OUTRO(A)	12	0,63%
70-ENTEADO(A)	2	0,10%
<b>Total Geral</b>	<b>1911</b>	<b>100,00%</b>

# Dados gerais de utilização

*Custo médio mês\**

**R\$ 1.382.191,52**



*Utilizadores*

**40%**



*Utilizadores por sexo*

**58%**



**42%**



\* Considerado para dados de custos somente os valores liberados para pagamento do sistema regulação.

# Perfil de utilização – média 1º trimestre



43% - **Custo Ambulatorial**  
57% - **Custo Hospitalar**

Masculino: 52%

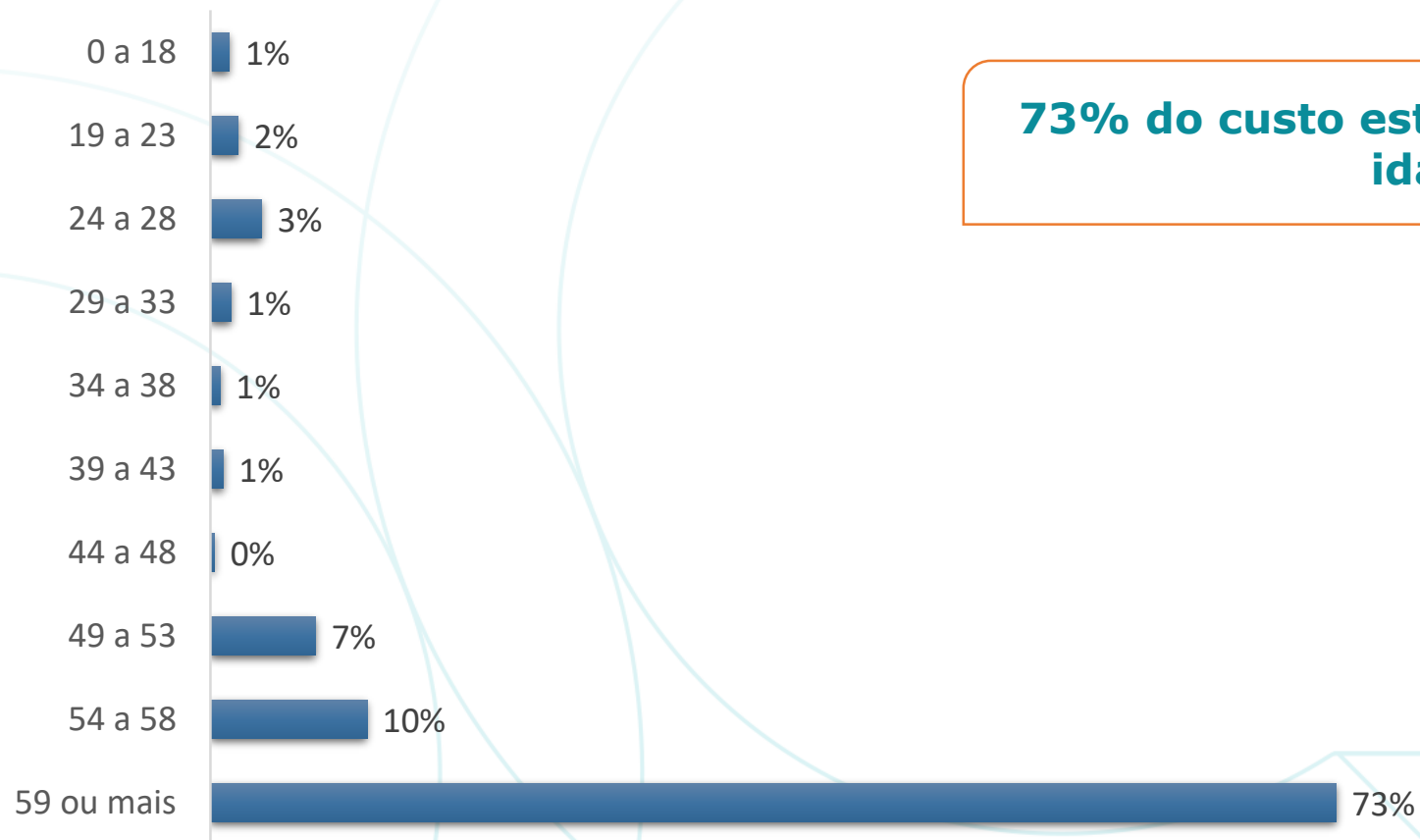
Feminino: 48%

Titulares: 50%

Dependentes: 50%



# Custo por faixa etária – média 1º trimestre



**73% do custo está concentrado nos beneficiários com idade acima de 59 anos.**



# Consultas e exames – média 1º trimestre

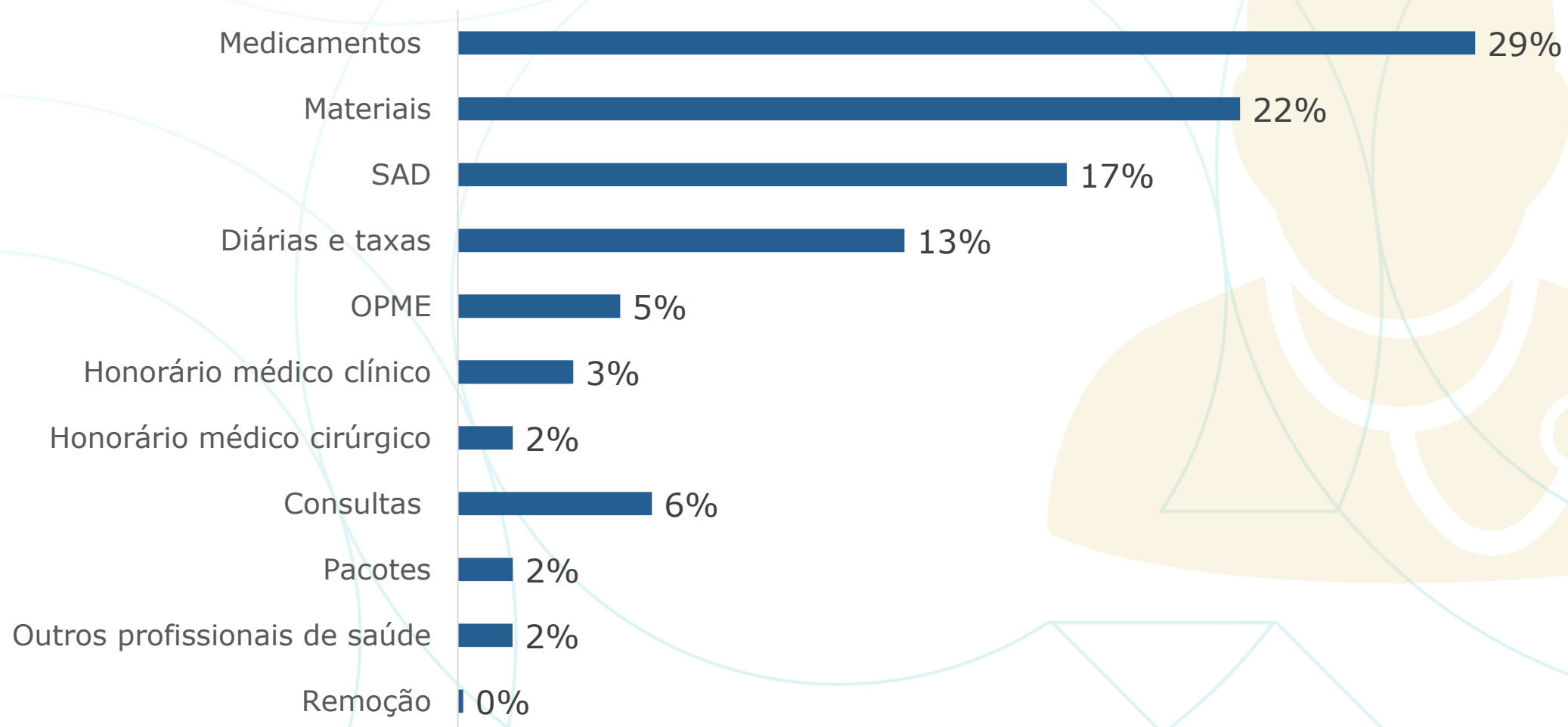
	Indicador	
Consulta eletiva	Quantidade de consulta	683
	Quantidade benef. Que consultaram	504
	Média de consulta por benef. que utilizou	1,35
	Média de consulta per capita	0,35
	% da população que consultou	33%
Exames	Quantidade de exames	5.732
	Quantidade benef. Que realizaram exames	422
	Média de exames por benef. que utilizou	13,26
	% da população que realizou exames	30%
	Quantidade de exames por consulta	8,67
Consulta em pronto socorro	Quantidade de consulta	139
	Quantidade benef. Que consultaram	107
	Média de consulta por benef. que utilizou	1,29
	Média de consulta per capita	0,06
	% da população que consultou	7%

*Média de consulta eletiva mais pronto socorro ano na ANS é de 5,09 consulta per capita, ou seja, 0,42 mês.*

*\* Segundo Mapa assistencial 2017 da ANS, a média geral para consulta em **pronto socorro é de 20%***



# Representatividade por grupo





**\* Call Center**

**\* Relacionamento  
com beneficiário**

# Atendimento Call Center



Ligações por Mês

Mês	Recebidas	Total Lig. Atendidas	Total Não Atendidas	Ligações Abandonadas	Transferidas	Espera Media	Tempo Medio	Max Ligações	% Atendidas	% Nao Atendidas	SLA
<a href="#">2019-01</a>	577	558	0	19	0	00:00:27	00:07:14	2	96.71%	3.29%	94.44%
<a href="#">2019-02</a>	568	550	0	18	0	00:00:19	00:07:17	2	96.83%	3.17%	92.91%
<a href="#">2019-03</a>	585	563	0	22	0	00:00:22	00:06:44	2	96.24%	3.76%	94.85%
<a href="#">2019-04</a>	527	513	0	14	0	00:00:20	00:06:46	2	97.34%	2.66%	93.57%
<a href="#">2019-05</a>	442	430	0	12	0	00:00:23	00:07:00	2	97.29%	2.71%	93.72%
<b>Total</b>	<b>2699</b>	<b>2614</b>	<b>0</b>	<b>85</b>	<b>0</b>	<b>00:00:22</b>	<b>00:07:00</b>	<b>2</b>	<b>96.85%</b>	<b>3.15%</b>	<b>93.92%</b>

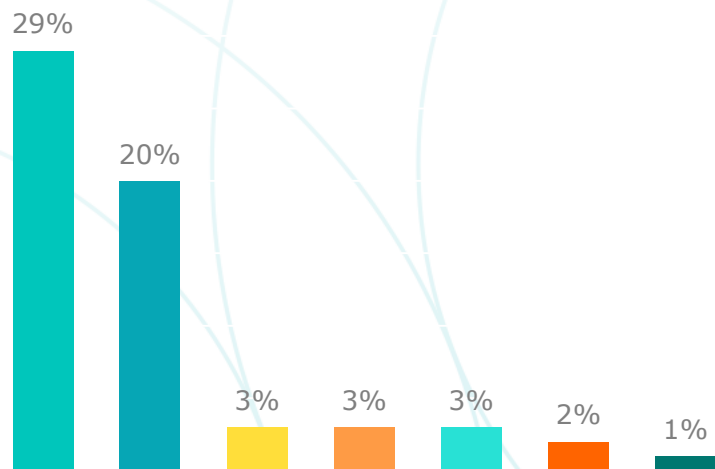
Média mês:  
523 ligações  
atendidas

Na práticas de mercado,  
as operações de Call  
Center trabalham com a  
meta de 5% de taxa de  
abandono. Sendo que as  
operações de excelência  
trabalham com 3% de  
meta.

93,92% de  
Chamadas  
Atendidas em  
até 60 seg.

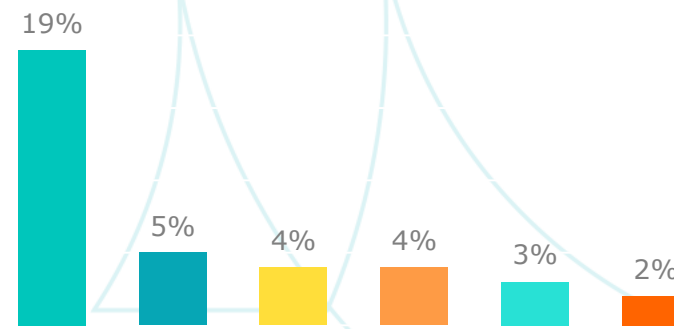
# Perfil das chamadas

## Prestador



- SISTEMA
- GUIA MÉDICO
- PAGAMENTO
- CREDENCIAMENTO
- INCLUSÃO DE GUIA
- COBERTURA/CARÊNCIA
- GLOSA

## Beneficiário

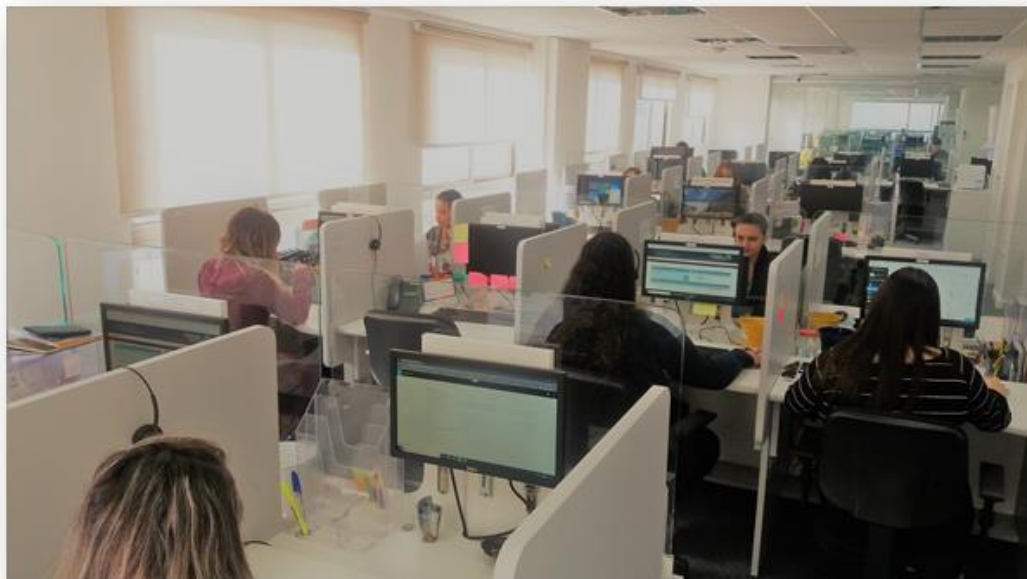


- GUIA MÉDICO
- CONDUTA MÉDICA
- ATUALIZAÇÃO CADASTRAL
- VALORES DE PROCEDIMENTO
- ADESÃO
- DEMONSTRATIVO

# Capacitações

## Equipe call center

Hoje temos na área a educação continuada onde as capacitações são realizadas semanalmente sempre com um tema diferente. Objetivo é a qualificação dos atendentes para o entendimento do processo e a satisfação do cliente final e corporativo.



## Monitoria

Além da monitoria de qualidade online dos atendimentos realizados, existem outras ações do Núcleo de Qualidade já consolidadas dentro da central de relacionamento, são eles:

1. Feedbacks;
2. Capacitações e reciclagens;
3. Cronograma de capacitação continuada.

# Uso consciente do Plano

Seu plano de saúde cuida de você!

Central de Relacionamento  
**+55 (11) 3133-9272**

**ipen**

**ipen**

Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares  
Ciência e Tecnologia a serviço da vida

www.ipen.br

**M MÉDICO DE REFERÊNCIA**

Encontrar um médico de confiança e manter seu histórico com esse profissional é essencial para o acompanhamento constante do seu quadro de saúde. Este mudar de especialista a todo momento, ou sem necessidade, não poderá atestar seu diagnóstico ou prescrever a evolução de seu tratamento.

**O OUTUBRO-ROSA**

No Outubro Rosa temos um lembrete especial de mulheres. Cuide-as. Se cuidar também é um ato de amor com você, e prevenir é sempre o melhor caminho. Não esqueça de manter suas consultas e exames em dia.

**A AUTOMEDICAÇÃO**

Você já parou para pensar que tomar a medicação errada pode trazer graves consequências em organismo ou até mesmo causar óbitos? Procure sempre seu médico de referência, e siga à risca as recomendações dele em relação as medicações que foram necessárias, ingerindo medicamentos apenas prescritos, no dosagem e horário corretos.

**D DEZEMBRO VERMELHO**

Você conhece a campanha nacional Dezembro Vermelho? Ela tem o intuito de chamar atenção para as medidas de prevenção, assistência, proteção e promoção dos direitos humanos das pessoas vivendo com HIV/AIDS. Cuide-se! Procure-se! Fuja o teste!

**H HISTÓRICO DE EXAMES**

Você sabia que o resultado dos seus exames são o caminho de sua saúde? Não deixe estes dados, principalmente os de rotina, são válidos por longos períodos, não sendo necessários repetidos em curto espaço de tempo. Sempre informe a seu médico, durante a consulta, quais foram os exames que você já realizou e de quando eles são o resultado a não se repetir. Caso haja necessidade de serem refeitos, seu médico poderá lhe orientar e saber como e quando solicitar.

Seu plano de saúde cuida de você!

Central de Relacionamento  
**+55 (11) 3133-9272**

**ipen**

**ipen**

Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares  
Ciência e Tecnologia a serviço da vida

www.ipen.br

**M MÉDICO DE REFERÊNCIA**

Encontrar um médico de confiança e manter seu histórico com esse profissional é essencial para o acompanhamento constante do seu quadro de saúde. Este mudar de especialista a todo momento, ou sem necessidade, não poderá atestar seu diagnóstico ou prescrever a evolução de seu tratamento.

**O OUTUBRO-ROSA**

No Outubro Rosa temos um lembrete especial de mulheres. Cuide-as. Se cuidar também é um ato de amor com você, e prevenir é sempre o melhor caminho. Não esqueça de manter suas consultas e exames em dia.

**A AUTOMEDICAÇÃO**

Você já parou para pensar que tomar a medicação errada pode trazer graves consequências em organismo ou até mesmo causar óbitos? Procure sempre seu médico de referência, e siga à risca as recomendações dele em relação as medicações que foram necessárias, ingerindo medicamentos apenas prescritos, no dosagem e horário corretos.

**D DEZEMBRO VERMELHO**

Você conhece a campanha nacional Dezembro Vermelho? Ela tem o intuito de chamar atenção para as medidas de prevenção, assistência, proteção e promoção dos direitos humanos das pessoas vivendo com HIV/AIDS. Cuide-se! Procure-se! Fuja o teste!

**H HISTÓRICO DE EXAMES**

Você sabia que o resultado dos seus exames são o caminho de sua saúde? Não deixe estes dados, principalmente os de rotina, são válidos por longos períodos, não sendo necessários repetidos em curto espaço de tempo. Sempre informe a seu médico, durante a consulta, quais foram os exames que você já realizou e de quando eles são o resultado a não se repetir. Caso haja necessidade de serem refeitos, seu médico poderá lhe orientar e saber como e quando solicitar.





# Relacionamento com a Rede



# Dados Gerais

- ❑ **49 Hospitais Credenciados**
- ❑ **246 Clinicas Credenciadas**
- ❑ **44 Consultório Isolado**
- ❑ **10 Consultório de outros profissionais de saúde**
- ❑ **13 Diagnóstico Laboratorial/Imagem**



Total  
Prestadores:  
**362**

Total Corpo  
Clínico:  
**1.530**

# Atualização Cadastral

**378**

Prestadores  
Base

**362**

Prestadores  
Ativos

**16**

Inativos

Ligações efetuadas  
**3.133**

**30%**

Atualização  
completa

**33%**

Atualização  
parcial

**22%**

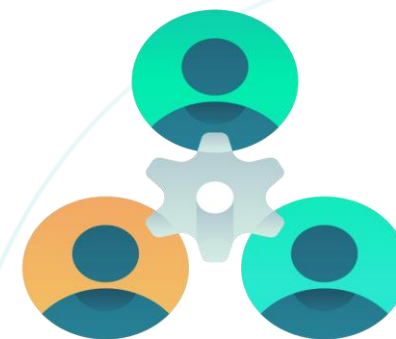
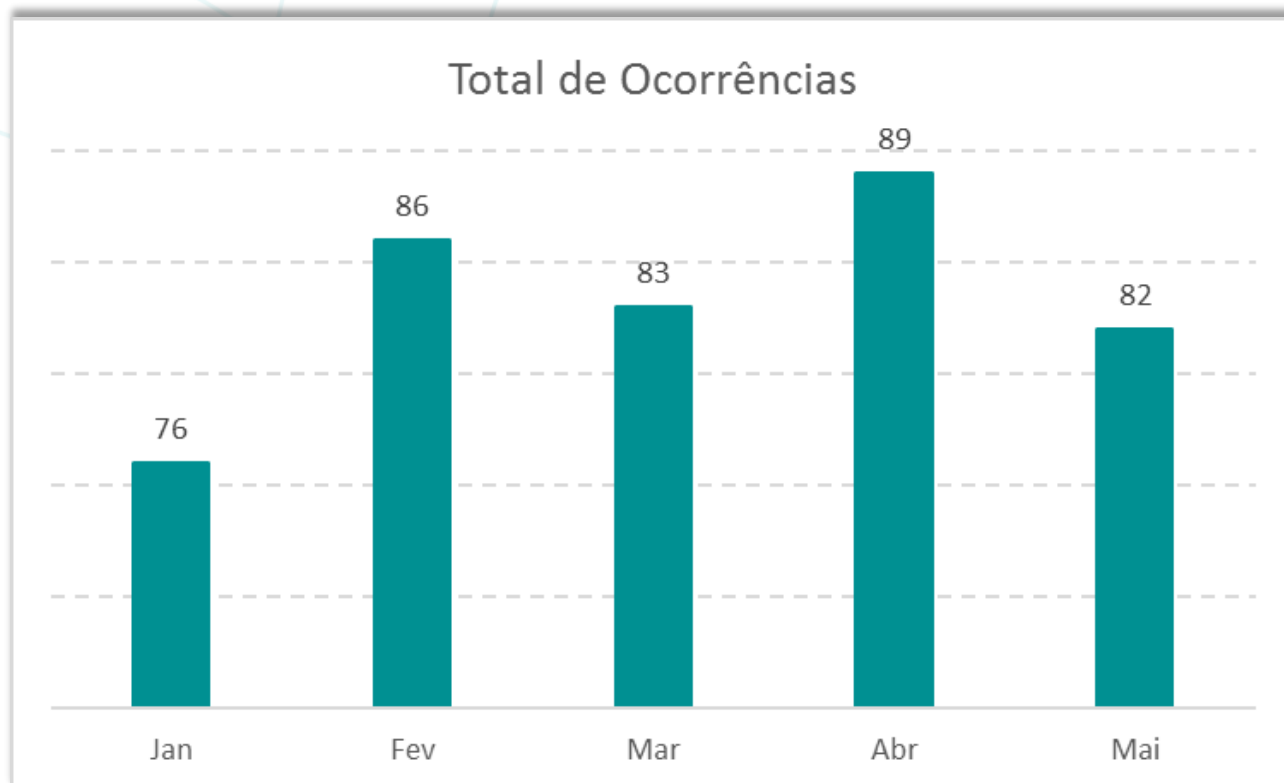
Atualização  
Interna

**15%**

Sem Retorno

# Ocorrências

**OCORRÊNCIAS NO PERÍODO**  
**416**



# Negociação de Reajuste

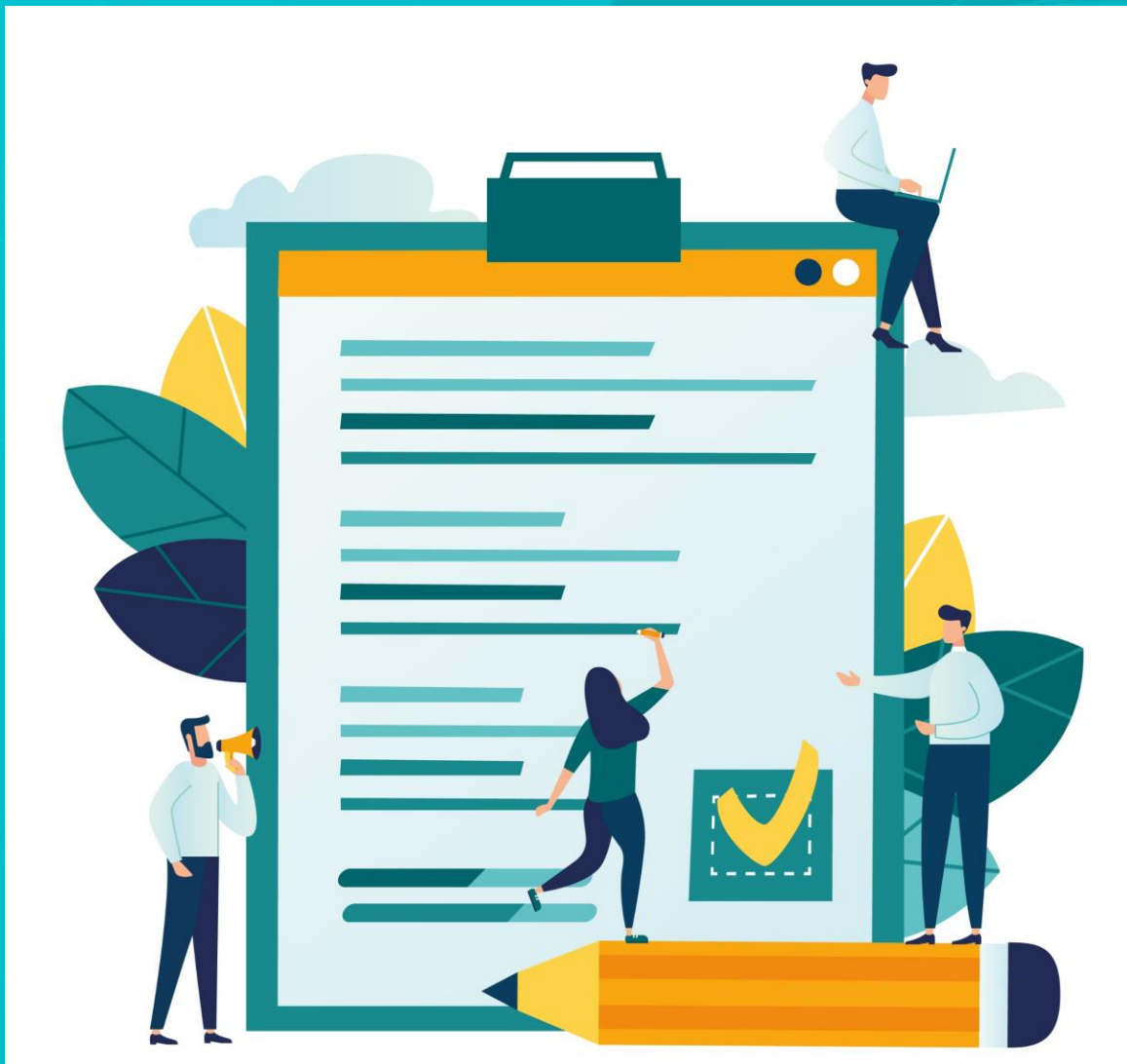
**R\$ 490k**

**PREVISÃO DE ECONOMIA  
2019**

**39**  
**Prestadores**

**EM NEGOCIAÇÃO DE  
REAJUSTE**

- **Premissas durante as negociações:**
- Reajuste zero (ou limitado ao IPCA do período);
- Procedimentos gerenciados (pacotes) – maior previsibilidade nos custos;
- Renegociação de margens em materiais, OPME e medicamentos;
- Reformatação dos aditivos e tabelas contratuais;
- Início de abordagem para compactação de tabela (previsão 2020).



# Regulação

# Fluxo da Regulação

---

**Autorização  
Prévia**

**Auditoria  
Concorrente**

**Prorrogação  
Médica/Adm**

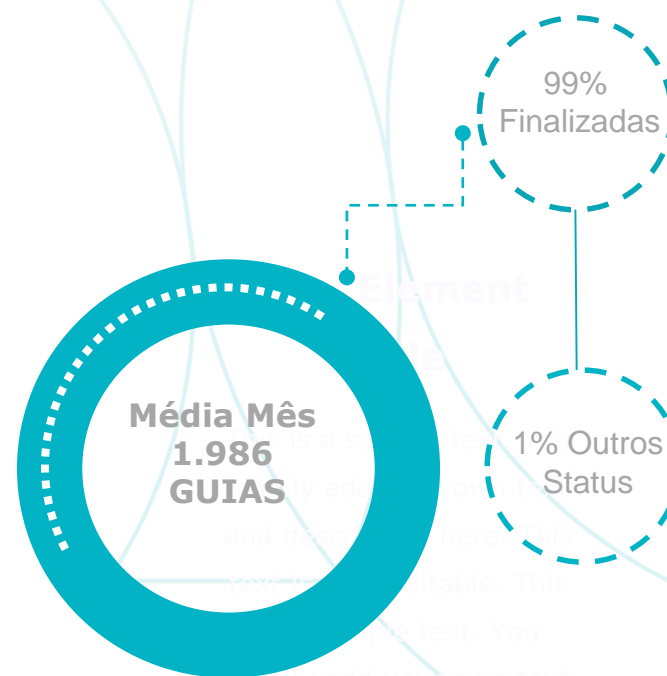
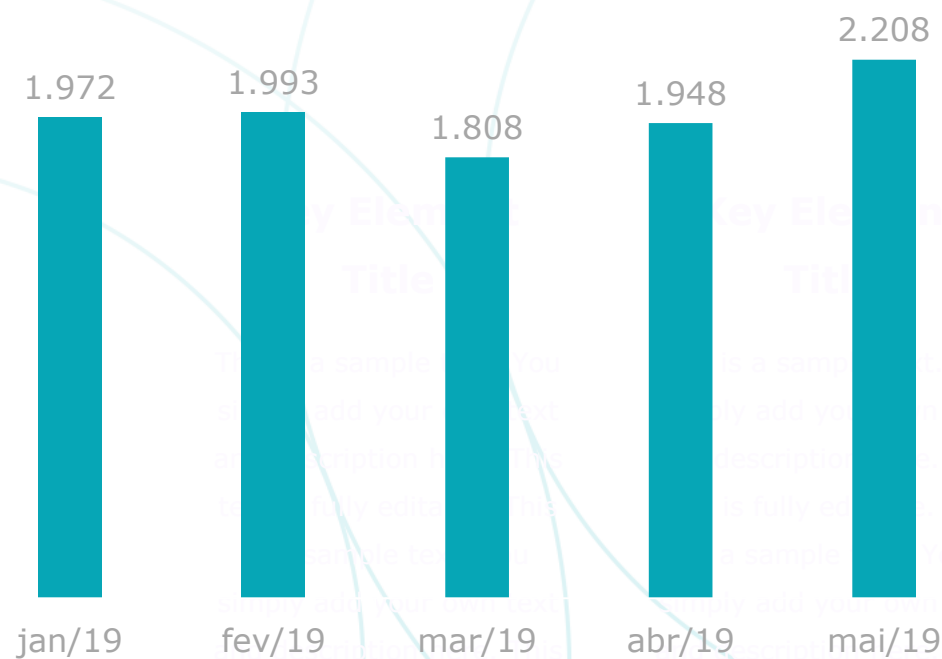
**Auditoria  
Retrospectiva**

**Contas  
Médicas**

**APÓS FINALIZAÇÃO DA ETAPA DE ANÁLISE ADMINISTRATIVA (CONTAS MÉDICAS), O FATURAMENTO É LIBERADO E ENVIADO PARA O IPEN REALIZAR O PAGAMENTO À REDE CREDENCIADA**

# Autorização Prévia

## Total de guias solicitadas



Fonte: T.I

# Auditoria – jan a mai

**182** Pacientes Internados  
Média mês: **36**

**191** Visitas Realizadas

**2.384** Contas Auditadas  
Média mês: **477**

**R\$ 6.839mi**  
Valor Apresentado  
Média mês: **R\$ 1.368mi**

**7%**  
Média de Glosa na Internação

**R\$ 400k**  
Glosa Técnica  
Média mês: **R\$ 80k**

**R\$ 134k**  
Glosa Administrativa  
Média mês: **R\$ 27k**

**R\$ 285k**  
Custo Evitado  
Média mês: **R\$ 57k**



# Metodologia de trabalho

---



- **EQUIPE CAPACITADA E DEDICADA – técnica e administrativa**
- **AUDITORIA CONCORRENTE – visita a beira leito**
- **AUDITORIA RETROSPECTIVA – “in loco”**
- **ATUAÇÃO TÉCNICA EM EVENTO ADVERSO E CUSTO EVITADO**
- **APROXIMAÇÃO COM A REDE CREDENCIADA**
- **NEGOCIAÇÕES COM PRESTADORES – visando maior previsibilidade**
- **APRESENTAÇÃO MENSAL DE RESULTADO**

**Obrigado!**

SAIBA MAIS EM:

[qualirede.com.br](http://qualirede.com.br)

Qualirede