

CONCILIE: AUXILIO FUNDAMENTAL PARA REDE CREDENCIADA AJUSTAR SEU FLUXO DE CONCILIAÇÃO E PAGAMENTOS

OBJETIVOS: Foi realizado um estudo de impacto com a Central de Relacionamento da Operadora e verificou-se que cerca de 30% dos atendimentos realizados para os prestadores de nossa rede credenciada eram acerca de posição de pagamento por não conseguir identificar no portal TISS da Operadora as informações contidas nos demonstrativos TISS, gerando perda de prazo para envio dos recursos, diversos e-mails solicitando a revisão de saldos em aberto que efetivamente já estavam quitados ou negados. O CONCILIE fornece clareza a rede credenciada sem esforço operacional da Operadora.

MÉTODOS: Buscando dar suporte a rede credenciada, mas sem impactar na capacidade operacional da Operadora, O CONCILIE precisava rodar totalmente sem a intervenção humana, então foi criado um RPA, chamado T-BOB e uma caixa compartilhada de e-mail publicada no portal da Operadora aonde o prestador pode encaminhar uma planilha padrão com os protocolos, sejam eles de contas iniciais ou recursos de glosa, e o CONCILIE faz automaticamente e sem intervenção humana a conciliação dos créditos ou negativas informando ao prestador a data do crédito e o valor creditado do protocolo, restando apenas ao referenciado entrar no Portal e conferir as informações específicas de cada conta para realizar a baixa dos créditos ou realização do recurso de glosa quando necessário. O CONCILIE é um serviço totalmente automático que não gera custo de hora homem para operadora e fornece a rede credenciada um serviço inovador e único no mercado de saúde, mostrando transparência que é um dos princípios fundamentais da Operadora.

RESULTADOS: Durante um período de 1 ano e 4 meses, O CONCILIE foi estruturado para fornecer uma resposta rápida e eficaz ao nosso credenciado, ficando em testes internos por 3 meses e após os testes fizemos a divulgação para rede credenciada. O CONCILIE foi lançado no dia 13/07/2023 e em apenas uma semana, e ainda pouco conhecido pela rede credenciada, por tratar-se de uma ferramenta inovadora, o CONCILIE já posicionou demandas de 89 prestadores somando mais de R\$ 3M em faturamento conciliado. E expectativa da Operadora é que o CONCILIE reduza a interações da rede credenciada em nossos canais de relacionamentos em 30% e que possamos atender toda nossa rede e ajudar na conciliação das contas de cerca de R\$ 50M todos os meses e evitar que o referenciado perca os prazos de recurso de glosa devido a dificuldades operacionais de conciliação.

CONCLUSÕES: Se por um lado, transformar o atendimento médico em dinheiro é uma tarefa complexa do ponto de vista de rede credenciada, por outro lado é complexo para as operadoras e para rede conseguir identificar os pagamentos realizados, pois cada operadora tem modelos diferentes de pagamentos, com data variadas de cronogramas e entregas de contas. O CONCILIE nasce da proposta da Operadora em ser pioneira e transparente em nossas relações comerciais e de pagamentos, buscando fornecer um serviço de qualidade para nossa rede credenciada e diminuir a perda de prazos para solicitação de recursos de glosa, pois acreditamos que é preciso diminuir as perdas de nosso mercado diminuindo os custos administrativos da rede, podendo assim, negociarmos melhores pacotes, taxas e outros itens da conta hospitalar com objetivo de tornar a saúde suplementar sustentável a longo prazo, seguindo nosso princípio de um atendimento de qualidade e uma relação de profunda transparência com nossa rede credenciada.