

Gestão Integrada em Saúde

Processo Hg Benefícios



Nos contratos de saúde empresariais a operação de seguro foi descaracterizada após a adoção das cláusulas de reajuste por sinistralidade, somadas a aplicação de reajustes pela *variação dos custos médicos e hospitalares* (VCMH) definidos pelas próprias operadoras, além da ausência do mutualismo que é um princípio básico do seguro e que permite a diferentes empresas compartilharem seus riscos.

O resultado é a transferência integral do risco saúde para as empresas estipulantes e a respectiva responsabilidade pela gestão destes riscos.

A Hg Benefícios possui uma metodologia própria de gestão dos riscos em saúde, suportando seus clientes desde a revisão de suas políticas de benefícios até a gestão integrada de seus contratos, e a saúde de seus beneficiários.

Trabalhamos para que nossos clientes tenham a certeza do melhor retorno sobre seu investimento, e seus colaboradores a percepção de um benefício de grande valor aliado a um serviço eficiente, proativo e humano.



Planejamento
Estratégico e
Benchmark



Desenho de
Coberturas e
Contratos



Gestão
Operacional e
Atendimento
ao Beneficiário



Comunicação e
Engajamento

Gestão Integrada em Saúde



Prevenção e
Promoção a
Saúde



Diagnóstico,
Plano de
Ação e
Resultados

Gestão das
Informações Médicas
(Business Intelligence)



Gestão
Médica





Planejamento Estratégico e Benchmark



No longo prazo passaremos por ciclos de forte crescimento e retração, fusões, aquisições, aberturas de novas linhas de negócio ou unidades produtivas, diversos cenários que no Brasil tornam a gestão de benefícios um trabalho dinâmico e desafiador.

O ponto de partida de nosso trabalho é um extenso *checklist* qualitativo que nos ajudará a entender os principais problemas e ambições a serem endereçados pelos times de Gestão de Pessoas e Benefícios.

Para nós é fundamental entender em profundidade:

- Momento atual da empresa;
- Modelo de negócio;
- Cultura e Valores;
- Mão-de-obra empregada;
- Estrutura hierárquica;
- Estrutura de gestão de pessoas e recursos disponíveis;
- Metas para a gestão de pessoas;
- Percepção de valor dos funcionários frente aos benefícios oferecidos;
- Benefícios oferecidos pelos principais concorrentes;
- Maturidade dos processos de gestão em saúde;
- Histórico das iniciativas em saúde já implantadas;
- Entre outros.

Entendemos que para agregar valor a nossos clientes é necessário muito mais do que uma simples cotação.



Desenho de Coberturas e Contratos



O desenho de uma apólice de seguro saúde é uma tarefa complexa que envolve um grande conjunto de variáveis com influência direta no custo final do benefício.

A equipe da Hg Benefícios possui larga experiência na estruturação e implantação de contratos de saúde em pré e pós-pagamento, oferecendo serviço especializado no suporte a área de Recursos Humanos:

- Desenho de coberturas alinhadas as políticas de cargos e salários, orçamento e exigências trabalhistas;
- Benchmark com as práticas realizadas nas principais empresas em todos os segmentos;
- Estudo de aplicabilidade de seguro Stop Loss Saúde;
- Análise dos impactos resultantes nas alterações nas políticas de concessão e custeio do benefício saúde;
- Estudos de migração para o pós-pagamento em saúde;
- Revisão anual de custos para planos em pré-pagamento – estudo de mercado para renovação;
- Migração para uma nova operadora;
- Mitigação dos passivos atuariais relacionados a benefícios.





Gestão Operacional e Atendimento ao Beneficiário



Nossa estrutura de atendimento visa garantir aos beneficiários pleno acesso as coberturas contratadas, reduzindo a carga de trabalho sobre os RHs, prestando um serviço humano com foco na satisfação dos beneficiários e no combate ao desperdício, abuso e mal uso do plano:

- Atendimento aos beneficiários referente a dúvidas sobre prestadores e coberturas;
- Solicitação de prévias de reembolso;
- Solicitação de autorizações para procedimentos e exames complexos;
- Processamento dos reembolsos;
- Processamento das movimentações mensais de exclusão e inclusão, e respectiva entrega ou recolhimento de carteirinhas;
- Suporte aos processos de migração de contratos: palestras informativas a colaboradores, suporte a elaboração dos materiais de comunicação, entre outros.



Gestão das Informações Médicas (Business Intelligence)



As seguradoras e operadoras de saúde consolidam diariamente uma vasta quantidade de dados de utilização médica que ainda não são plenamente explorados para a geração de informação, conhecimento e inteligência.

Iniciativas de prevenção como a identificação de pacientes crônicos, potenciais casos de alto custo ou até mesmo padrões de utilização com indícios de fraude, abuso ou o mal uso do plano de saúde, podem ser executadas quando o ambiente de gestão em saúde conta com uma infraestrutura de *Business Intelligence* de alto desempenho.

Relatórios de sinistralidade apenas revelam as características de utilização de um grupo e apontam tendências, no entanto as maiores oportunidades de redução de custos em saúde são obtidas através de ferramentas e processos de atuação sobre os casos em andamento.

Na Hg Benefícios integramos os serviços de empresas especializadas em BI para saúde, viabilizando iniciativas de prevenção, combate a fraude, mal uso e abuso do plano com foco na diminuição de custos no curto e médio prazo. Contamos com equipes especializadas para cobrir todo o escopo de geração de conhecimento e inteligência em saúde:

- Manutenção de um banco de dados unificando todas as informações referentes a saúde dos beneficiários (Sinistro, Cadastro, PCMSO, Absenteísmo, outros);
- Manutenção de ferramenta de visualização online dos principais indicadores chave de gestão;
- Geração de relatórios mensais de utilização apontando eventuais ações corretivas necessárias;
- Realização de comitês trimestrais para apontamento das oportunidades de melhoria de processos e estruturas de cobertura;
- Geração das listagens de potenciais beneficiários crônicos ou contumazes, a serem acessados pelas equipes médicas;
- Identificação de oportunidades pontuais para acionamento de auditoria médica; e
- Interpretação e planificação de questionários de saúde (*screenings*).



Gestão Médica



Nos últimos anos a Gestão Médica passou a ser uma competência fundamental para as empresas que buscam ter maior controle e previsibilidade de seus gastos em saúde.

Na Hg Benefícios oferecemos um conjunto de serviços médicos e processos de intervenção altamente especializados, que podem ser implantados em todos os tamanhos de empresas:

Atuação antes dos eventos:

- Validação prévia de procedimentos eletivos (documental e presencial);
- Segunda opinião médica;

Intervenção médica durante e após os eventos:

- Suporte aos processos de desospitalização e acompanhamento de pacientes em *homecare*;
- Acompanhamento de casos crônicos;
- Auditoria de contas médicas;
- Suporte ao departamento jurídico para tratamento de liminares; e
- Suporte a reestruturação de rede referenciada em função da incidência de fraudes ou a baixa eficiência de tratamentos (apenas contratos em pós-pagamento).



Diagnóstico, Plano de Ação e Resultados



Objetividade

Nossa experiência mostra que para manter a eficiência de custos e a qualidade do benefício saúde é necessário oferecer a nossos clientes diagnósticos abrangentes e ao mesmo tempo concisos da situação atual, acompanhados de uma lista de iniciativas prioritárias a serem endereçadas no curto prazo, apontando os resultados esperados (tangíveis ou não), e seus respectivos níveis de complexidade para implantação.

Customização

Na Hg Benefícios não trabalhamos com relatórios padronizados pois a customização é a única forma de trabalho que nos permite enxergar os verdadeiros desafios de cada empresa.

Um relatório de sinistralidade deve contar uma história, e não pode ser apenas um conjunto de planilhas repetidas mensalmente, sem conclusões ou recomendações.

Reporte Estruturado

Acreditamos que nosso papel é entender o ambiente de gestão de nossos clientes, e assim prover recomendações estruturadas e factíveis que suportem a manutenção da qualidade do benefício no longo prazo.

O acompanhamento e o reporte estruturado dos projetos e iniciativas implantadas são fundamentais para a credibilidade do processo de gestão de benefícios.



Prevenção e Promoção a Saúde



Muitos executivos nos perguntam sobre o retorno financeiro das iniciativas de prevenção em saúde, um cálculo complexo mas possível apenas em grupos com milhares de vidas dada a necessidade de uma validação estatística destes estudos.

No entanto, para qualquer empresa, o resultado mais importante gerado por um programa de prevenção em saúde é a criação de um **“Ambiente de Gestão em Saúde”** que permitirá a empresa e seu RH dialogarem com seus beneficiários de forma aberta e mobilizadora.

Todas as iniciativas de conscientização dos beneficiários quanto ao uso, mal uso ou abuso do plano de saúde serão ampliadas a partir do momento em que o beneficiário perceber a empresa como genuinamente interessada na melhora de sua condição de saúde.

Na Hg Benefícios estamos preparados para auxiliar nossos clientes no desenho de programas estruturados de promoção a saúde e a qualidade de vida, suportado por iniciativas de comunicação claras e objetivas.

- Adequação dos programas de prevenção e promoção a saúde de acordo com as características do grupo segurado: concentração por sexo ou idade, tipo de negócio, fatores de risco associados, etc.
- Estruturação do calendários de iniciativas de prevenção e conscientização em saúde:
 - Campanhas de vacinação;
 - Palestras educativas (alimentação saudável, orientação postural, tabagismo, pré-natal, dengue, osteoporose, saúde mental);
 - Outubro Rosa e Novembro Azul;
 - Programas de incentivo a prática esportiva;
 - Screenings;
 - Ações para SIPAT;
 - Entre outros.



Comunicação e Engajamento



De nada adiantam os melhores sistemas, diagnósticos e equipes médicas se não conseguimos nos comunicar de forma adequada a mobilizar nossos colaboradores e seus dependentes na busca por uma melhor qualidade de vida e o uso consciente do benefício saúde.

Cada empresa tem um jeito único de se dirigir a seus funcionários, desde o “chão de fábrica” até a alta gestão. Na Hg Benefícios buscamos entender a cultura de nossos clientes e adaptar nossos conteúdos a linguagem da empresa e aos meios de comunicação disponíveis.

Suportamos os RHs desde a confecção de um calendário anual de comunicação, até a definição dos conteúdos prioritários a serem abordados com base tanto nas ações de *screening* dos indivíduos quanto nos diagnósticos estatísticos gerados pela nossa área de *business intelligence*.

Momento saúde e bem-estar
Para refletir sobre hábitos que contribuem para a qualidade de vida

Assunto:
Data:
Horário:
Local:

Mapeamento de Saúde
Através do preenchimento do questionário de saúde, avaliamos a sua saúde e fornecemos dicas valiosas para a melhora da sua qualidade de vida!

Passo a Passo:

- ✓ Distribuição dos questionários para os funcionários acima de 18 anos;
- ✓ Preencher o questionário completo (não deixar questões em branco) e devolver o mesmo em envelope lacrado;
- ✓ As informações fornecidas no questionário são **confidenciais**. A Porto Seguro Saúde e o RH da empresa não terão acesso às respostas individuais;
- ✓ Todos que responderem o questionário completo receberão uma devolutiva individual com dicas para melhoria dos seus hábitos de vida;
- ✓ Quando a empresa atingir 70% de adesão ao questionário, apresentaremos o relatório gerencial para o RH, apenas com dados estatísticos;
- ✓ Com os resultados estatísticos do perfil de saúde da empresa planejaremos ações de Promoção de Saúde e Qualidade de Vida.

A participação de todos os segurados é fundamental para o sucesso do Programa!

Sua saúde em equilíbrio

Sabemos que nossos hábitos alimentares, atividades de lazer, passeios, estudos e, até mesmo, a qualidade do sono, são importantes para uma rotina equilibrada.

Pensando nisso, a **Gestão Ambulatorial e Promoção de Saúde** acredita que pode entender melhor sua rotina, orientando e implementando práticas mais saudáveis ao seu dia a dia.

Para que possamos alcançar juntos esses objetivos, preencha a pesquisa do Programa Especial de Promoção à Saúde, com ela poderemos ajudar ainda mais a preservar o seu bem estar.

Sobre a Hg Benefícios

Somos uma consultoria de benefícios focada nos clientes que demandam um atendimento de excelência para seus RHs, agregado a uma gestão de custos eficiente e integrada ao modelo operacional da empresa.

Somos especializados em projetos de desenho, adequação e melhora de programas de benefícios, que tragam a nossos clientes a certeza do melhor retorno sobre seu investimento, e a seus colaboradores a percepção de um benefício de grande valor aliado a um serviço eficiente, proativo e humano.

Para mais informações acesse www.hgbeneficios.com.br ou entre em contato pelo telefone +55 11 2574-5475 ou pelo e-mail atendimento@hgbeneficios.com.br

Emprego deste material

Hg Benefícios - Todos os direitos reservados. Você não tem permissão para criar quaisquer modificações ou versões desta apresentação ou usá-la para fins públicos ou comerciais ou outros, sem a prévia autorização escrita da Hg Benefícios.