



Para otimizar operações de planos de saúde, pense de ponta a ponta

Otimize a eficiência e gere resultados com a automação de processos digitais

Mais do que nunca, está claro que a inovação digital é fundamental não só para atender, mas superar as expectativas de experiências rápidas e de qualidade para os clientes. Você sabe: se a transformação não acontecer agora, existe o risco de seus processos desatualizados irritarem os clientes, gerarem muitas regulatórias e causarem perdas para concorrentes mais ágeis. É aí que entra a automação de processos digitais (DPA, do inglês digital process automation). A DPA usa tecnologias poderosas, como robótica de software, automação de ponta a ponta e inteligência artificial (IA) para otimizar e digitalizar operações complexas, mantendo a conformidade e criando ganhos reais para os clientes, rapidamente.



A busca pelo equilíbrio entre processos, qualidade e riscos

As seguradoras estão pressionadas para melhorar resultados e aumentar a produtividade e a qualidade, reduzindo ao mesmo tempo a complexidade dos processos, os riscos regulatórios e os custos. Alcançar o equilíbrio não é nada fácil. Tradicionalmente, são aplicadas soluções táticas rápidas para transformar sistemas desatualizados, mas elas não vão muito longe. Existe uma maneira melhor de gerenciar processos, qualidade e riscos. Para começar, é preciso adotar a inovação completa e investir em tecnologias que conectem as operações comerciais às melhorias nas experiências dos clientes.

A transformação é difícil, mas não impossível

Qualquer mudança simples em sistemas grandes e antigos é muito difícil. Digitalizar processos complexos, com programação pesada — mantendo a conformidade com reformas regulatórias e acompanhando a necessidade de crescimento e aquisição de clientes — é um processo dispendioso e demorado. A transformação é necessária para oferecer um atendimento baseado em valores, mantendo a relevância e a competitividade, mas você não deve ter que escolher entre manter suas operações e preparar-se para o futuro. Você precisa gerar valor com rapidez, sem deixar de oferecer a melhor experiência a clientes e funcionários. É aqui que entra a automação de processos digitais (DPA).

A DPA vai mostrar o caminho

A DPA é uma abordagem integrada e completa que conecta processos de front e back-end às experiências dos clientes.

Com gestão de casos, IA e RPA, os processos passam a seguir regras e gerar resultados. Você ganha poder e visibilidade para criar processos contínuos de melhorias. No desenvolvimento low-code, você projeta e aplica mudanças dinâmicas com rapidez e agilidade, sempre melhorando a colaboração entre usuários de negócios e TI. A redução do custo operacional permite concentrar o foco na produtividade, melhorando de verdade a eficiência operacional.

Quando as seguradoras implementam automações táticas isoladas, o risco de quebras e gargalos aumenta. A DPA usa a automação para conectar os resultados desejados aos clientes. Visibilidade e flexibilidade, com automações incrementais e em fases curtas, são integradas diretamente à estrutura digital de seus objetivos. Pessoas e sistemas colaboram em harmonia para gerar resultados, reduzindo custos e complexidade ao mesmo tempo em que aumentam sua vantagem competitiva.

...você não deve ter que escolher entre manter as operações e preparar-se para o futuro.

Uma jornada de cada vez

Comece pelos problemas comerciais críticos para definir o caminho a seguir. Em vez de automatizar o que já existe, use uma abordagem de testes e repetições para criar um processo digital com foco em resultados.

Veja as três necessidades mais otimizadas pelas maiores seguradoras de saúde:

Gestão de recursos e reclamações

Os pagadores vêm recebendo cada vez mais recursos e reclamações. Há cada vez mais pressão para resolver três questões: decisões demoradas, resultados inesperados e falta de conformidade. Com automação de ponta a ponta e entregas rápidas, os processos de recursos e reclamações são acelerados, a comunicação é transparente e a conformidade passa a ser uma vantagem.


Integração de fornecedores

A capacidade de integrar fornecedores (preferenciais ou não) com eficiência é fundamental. Uma integração mal feita aumenta o custo administrativo de autorizações, indicações, recursos e ajustes de pedidos, além de prejudicar a satisfação dos clientes. O uso da DPA para otimizar e acelerar a integração de fornecedores, além de melhorar as operações de planos de saúde, reduz o atrito entre fornecedores e clientes, permitindo que os pagadores façam uma previsão mais precisa de quanto o cliente precisa pagar do próprio bolso.

Revitalização de sistemas antigos

Com a DPA, os pagadores podem melhorar os processos e fluxos de trabalho existentes, sem começar já com uma transformação completa. Proteja dados e experiências de grandes investimentos, separando e reformando sistemas antigos. A DPA otimiza as tarefas críticas, aumenta a durabilidade e o valor dos investimentos e melhora a satisfação de funcionários e clientes.





“Percebemos que daria para usar a gestão dinâmica de casos [da Pega] e todo o conhecimento dos gestores de casos de nossa central de resposta de emergência, juntando o melhor dos dois mundos!”

– Jeff Ganser

Diretor de gestão de projetos de TI do
UnitedHealthcare Group

A DPA em ação

Os maiores pagadores estão adotando a transformação com DPA e conseguindo resultados incríveis.



O desafio do **Health Alliance Plan (HAP)** era um processo de recursos e reclamações totalmente manual e demorado. Com a Pega, o HAP dinamizou todo o processo, da criação à resolução. Uma estrutura configurável, criada a partir do fluxo de entrada de recursos e reclamações, reúne dados de diversos canais. A priorização das transações por urgência, com atribuição baseada em habilidades, encaminha e resolve os casos em velocidade recorde. Agora, o HAP está superando as metas de produtividade, pontualidade e precisão.



UnitedHealth Group®

O projeto do **UnitedHealthcare Group (UHG)** era melhorar o acesso ao sistema, otimizar processos comerciais e unificar todos os sistemas e ferramentas com reutilização e design e experiências uniformes. Criando aplicativos intuitivos e envolventes na Pega, o UHG gerou mais de US\$ 750 milhões em receitas extras, melhorando as pontuações de justiça e pontualidade de 1-2,5 estrelas para 5 estrelas. O UHG aprimorou o relacionamento com clientes e fornecedores e melhorou em nove vezes o ciclo de contratação de médicos.



Comece hoje mesmo sua jornada de transformação digital para planos de saúde

Escolha um resultado. Otimize o processo. Melhore com a DPA.

Veja mais casos de sucesso de outras seguradoras de saúde em pega.com/pt-br.