

# ANAIS



**14º**  
**PRÊMIO**  
**IESS** DE PRODUÇÃO  
CIENTÍFICA  
EM SAÚDE  
SUPLEMENTAR

## O Ambiente influencia a Saúde

### 2024

# **IESS**

**INSTITUTO DE ESTUDOS  
DE SAÚDE SUPLEMENTAR**



Área: Econômica

## ***Time de sinistralidade: focando na sustentabilidade***

### **INTRODUÇÃO E OBJETIVO**

Promover o controle da sinistralidade é imprescindível para toda operadora de saúde que deseja estabelecer um processo eficiente de gestão. Afinal, esse indicador está diretamente relacionado à viabilidade dos planos. Visto o impacto na sustentabilidade do negócio, principalmente no que tange as novas coberturas que vêm sendo incluídas no Rol de Procedimentos e o pequeno porte da Operadora, notamos a necessidade da análise multiprofissional para identificar oportunidades e manter os contratos financeiramente saudáveis.

### **MÉTODO**

Neste estudo observacional foram analisados os dados sintéticos e analíticos relacionados a sinistralidade e acompanhamento mensal das ações “Time de Sinistralidade”, com envolvimento das áreas: assistência, financeiro, comercial e atendimento ao cliente.

### **RESULTADO**

Ao final de 2023 a sinistralidade era de 89,93% com tendência a elevação devido a intensificação das vendas. O time começou

analisar os custos e perfis das diversas carteiras, gerando ações relevantes, tais como:

- Entrevista Qualificada em 100% das novas adesões.
- TI robô das portabilidades para captação Atenção Primária à Saúde;
- Revisão da Nota Técnica Atuarial junto a ANS, para redução de portabilidades;
- Contratação de auditoria especializada em oncologia;
- Visita hospitalar da equipe para desospitalização e transição do cuidado.
- Perfil da carteira X custos assistenciais – ações de prevenção e promoção – como Programa para crianças com alterações desenvolvimento/TEA, Envelhecimento ativo/Avaliação Geriátrica Ampla, em análise para implantação.

Com essas implementações a sinistralidade está em 89,67%, porem as ações ainda estão em evolução.

### **CONCLUSÃO**

A criação do Time, com a experiência e conhecimento de cada profissional, foi uma experiência enriquecedora, mesmo a sinistralidade sendo um desafio, a interação das áreas foi de extrema importância para uma visão sistêmica dos riscos e oportunidades, minimizando os impactos financeiros.



**14º**  
**PRÊMIO**  
**IESS**  
DE PRODUÇÃO  
CIENTÍFICA  
EM SAÚDE  
SUPLEMENTAR

**Cynthia Regina Molina de Souza**  
HFC Saúde

Contato: [cynthia.molina@hfcsaude.com.br](mailto:cynthia.molina@hfcsaude.com.br)  
Coautores: Lilian Pedro Aguari e Cassio Eduardo Guizzo

Área: Promoção de Saúde, Qualidade de vida e Gestão de Saúde

## **Inteligência Artificial e o processo de segmentação das linhas de cuidado na Atenção Primária**

### **INTRODUÇÃO**

As linhas de cuidado são estratégias que visam integrar ações e serviços de saúde para atender às necessidades dos pacientes, minimizando sintomas e atuando na melhoria do seu cotidiano.

O gerenciamento de pacientes é um dos pontos de maior atenção podendo fazer a diferença tanto para o cliente quanto para a instituição. A inteligência artificial (IA) passa ser muito importante, já que é possível traçar diferentes estratégias de cuidados e contatos diretos com o público. A integração de tecnologias tem contribuído para uma medicina cada vez mais personalizada, com melhores resultados e promessas de redução de custos no sistema de saúde.

### **METODOLOGIA**

Utilizamos o Processamento de Linguagem Natural (NLP) para interpretar os textos das evoluções clínicas nos prontuários do sistema Tasy. Após a leitura pela IA – ChatGPT 4.0, os dados alimentam uma plataforma completa de identificação antecipada, mapeando o cuidado pela classificação e periodicidade. A Central de monitoramento, com enfermeiras e técnicas

de enfermagem, acompanham o painel e entram em contato, por WhatsApp pelo programa Imagnet. Novos beneficiários são processados e classificados, desde que existam informações mínimas para realização desse processamento, de forma automática em intervalos programados.

### **RESULTADOS**

Anteriormente, acompanhávamos 12,5% dos pacientes da operadora captados nas linhas de cuidado, através de intensa busca ativa. Com a leitura IA conseguiremos captar após qualquer registro no prontuário, elaborado de acordo com os itens descritos nas mascaras das linhas de cuidado, cobrindo a totalidade.

### **CONCLUSÃO**

Realizar uma verificação periódica, enviar lembretes de controle e exames de rotina, fazem a diferença para evitar que as pessoas deixem o cuidado com a saúde e estejam atentas a sempre realizar acompanhamento. Ter um controle estratégico como mostramos pode auxiliar na diminuição de gastos e na satisfação usuários.