

---

## **Automatizar a Cobrança e o Pagamento de Exames no Processo de Contas Médicas Entre Operadora e Prestadores de Serviços<sup>1</sup>**

Fábio PEREIRA<sup>2</sup>  
Bruna ALMEIDA<sup>3</sup>  
Faculdade Laboro, DF

### **RESUMO**

Quando falamos em Tecnologia da Informação, nos referimos basicamente a uma ferramenta que ajuda no dia a dia no controle, execução e monitoramento de produtos e serviços oferecidos pelas empresas. No processo de cobrança e pagamento de contas médicas, a implementação da automação nos processos serve para garantir qualidade das informações, facilitar a comunicação, evitar glosas, além de reduzir custos.

**PALAVRAS-CHAVE:** conectividade; comunicação; agilidade.

As operadoras para garantir sustentabilidade no concorrido mercado de saúde, é preciso dentre outros fatores, o investimento em ferramentas tecnológicas, que auxiliem no controle, acompanhamento e tomada de decisões pelos gestores, tendo em vista a escassez de recursos (receitas), muitas vezes congeladas e as despesas em demanda crescente, de exames e demais insumos hospitalares.

Hoje, o processo de autorização, cobrança e pagamento é iniciado com a solicitação de autorização do exame, a realização do exame e depois o encaminhamento da cobrança a operadora, que geralmente faz o pagamento entre 30 e 45 dias, dependendo do acordo contratual. Esse processo envolve três atores: o prestador de serviço, a operadora e o beneficiário.

Trata-se ainda de um processo moroso, com envolvimento de mão de obra, impressão de papéis e demora no trânsito das informações. Sendo assim, pensando em melhorar a gestão da informação, comunicação com ganho de agilidade e uma participação mais efetiva do beneficiário, no que tange ao acompanhamento das

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado para a disciplina de Produção e Inovação Científica da Faculdade Laboro realizada no dia 20 de junho de 2020.

<sup>2</sup> Aluno do Curso de Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde/, e-mail: fabio.jarda@gmail.com. Possui graduação do curso de Administração Hospitalar pela Faculdade UNEB(2005).

<sup>3</sup> Orientadora do trabalho. Professora da Faculdade Laboro. Mestre em Comunicação, e-mail: professorabruna.almeida@gmail.com.

---

autorizações e valores dos exames, apresento a seguinte ideia: criação de uma plataforma integrada entre operadora e prestadores de serviço, que contempla pedido e autorização de exames, que automaticamente, após autorizado, emite uma mensagem ao celular do beneficiário, que terá baixado o aplicativo da operadora com o nome do exame solicitado, o OK da autorização, informação da data, nome do prestador, nome do médico solicitante, quantidade, valor cobrado e valor que a operadora irá pagar ao prestador.

Além disso, o participante terá um cartão com chip, onde ele vai confirmar através de uma senha, a realização do exame e o valor que será pago pela operadora. O prestador de serviço, já sairá a informação do valor a receber e a data do pagamento pelo serviço prestado.

Inicialmente a automação é para cobrança e pagamento de exames, tendo em vista a menor complexidade, que não envolve Internação e cobrança de demais insumos hospitalares. Todos ganham com essa Automação. O beneficiário já tem a informação da autorização, valores cobrados e pagos dos exames, além de saber o valor que pagará por uma eventual participação compulsória. O mesmo vai sentir-se mais participativo, ajudando a operadora a fiscalizar o processo. As operadoras e os prestadores de serviços tem ganhos na redução de custos com pessoas envolvidas no faturamento e no pagamento das contas, melhor acompanhamento e monitoramento dos exames, exigência de sistemas integrados que conversem, melhor clareza das informações, indicadores mais confiáveis, além da possibilidade de avançar em novos negócios.

Enfim, a Automação proposta é uma forma de inovação no controle e acompanhamento na cobrança e pagamento de exames, tendo como foco principal, o uso racional dos recursos que garanta a perenidade das operadoras no mercado de saúde.

## **REFERÊNCIAS**

ROGERS, David L. Transformação Digital: repensando seu negócio para a era digital. 1.ed. – São Paulo: Ed. Autêntica Business, 2019.

SILVA, Sérgio Evangelista. O que é inovação tecnológica: seu papel transformador nas empresas e nos mercados/Sérgio Evangelista Silva, Carlos Alberto Gonçalves. 1.ed. – Curitiba: Ed. Appris, 2018.

06 passos para a gestão inteligente das contas médicas.

---

Disponível em link: <http://www.mv.com.br/pt/blog/6-passos-para-a-gestao-inteligente-das-contas-medicas>

Luis Hernan Contreras Pinochet, Aline de Souza Lopes, Jheniffer Sanches Silva - Inovações e Tendências Aplicadas nas Tecnologias da Informação e Comunicação na Gestão da Saúde  
Disponível em link – <http://www.revistargss.org.br/ojs/index.php/rgss/article/view/88>