

Após um estudo com seus clientes, a CloudMed enxergou a oportunidade de um novo produto e começou o desenvolvimento do BioID, plataforma de reconhecimento por biometria facial, em março deste ano. Em maio já estava em piloto e em junho foi feita uma prova de conceito. Em agosto já fechavam seu primeiro cliente no estado de São Paulo. Estão em funcionamento em 8 operadoras no interior e em negociação com outras 70!

“Nós elaboramos um projeto que pudesse aliar a biometria facial com uma ferramenta de auditoria de atendimentos, que era uma ferramenta muito desejada pelos nossos clientes”, conta Eliézer Pimentel, CEO da CloudMed. A proposta é reduzir o número de fraudes que ocorrem nos planos de saúde. Uma análise feita pelos clientes da CloudMed (que é majoritariamente composto pelo sistema Unimed) estima que até 12% dos atendimentos em consultórios são fraudados.

E quais são as fraudes mais comuns? São as de pacientes que emprestam a carteirinha do plano para uma pessoa que não é beneficiária e a modalidade em que o próprio prestador fraudava o sistema, como por exemplo autorizando sessões de reabilitação em que o paciente não compareceu. O reconhecimento por biometria facial combate esse tipo de golpe.

O que Eliézer nos conta é que existe também um fator psicológico que inibe a fraude quando o existe uma identificação facial do potencial fraudador. “Você está lidando com uma fotografia. Então a pessoa é facilmente identificada”, completa.

O monitoramento é feito em tempo real. A ferramenta de auditoria consegue dizer quantos atendimentos foram realizados dentro de um período, quais destes atendimentos tiveram uma possível irregularidade, quais são classificados como possível fraude ou uma possível distorção técnica de captura de imagem. “O que estamos fazendo por enquanto é munir as operadoras de informações para que elas tomem a decisão [em relação à conduta]”, afirma Eliézer.

Após um benchmarking e validação de várias ferramentas do mercado, a empresa optou por utilizar o Amazon Rekognition como motor biométrico. Um segundo passo foi desenhar uma coleção de APIs que facilitasse a integração entre os sistemas de autorização das operadoras, pois quem autoriza ou não uma guia não é o BioID, é o sistema escolhido pela operadora. A plataforma fica toda hospedada em nuvem e, portanto, pode ser acessada online. E por fim a preocupação de que todo este sistema fosse desenhado e tivesse adequado à LGPD que entra em vigor em 2020.

Existe uma possibilidade concreta de que o BioID se torne uma spin-off da CloudMed em breve. “Nós enxergamos uma oportunidade de negócio muito maior do que apenas a validação do paciente em atendimento”, conta Eliézer. Uma delas é o desenvolvimento de uma plataforma de auto-check-in para hospitais e laboratórios a partir de um totem que tenha o reconhecimento por biometria facial. Outra é o reconhecimento facial de profissionais da saúde dentro do hospital, combatendo fraudes que ocorrem em ambiente cirúrgico.

“Estamos em negociação com um novo sócio e uma das ideias é ampliar o reconhecimento facial para outras categorias de serviços [que não apenas a saúde]”, explica o CEO. A experiência com o reconhecimento por biometria facial, segundo Eliézer, mostrou que a implantação do reconhecimento por impressão digital era mais cara e menos eficiente. O leitor biométrico de impressão digital é mais caro e precisava da instalação de um plug-in no consultório. “Hoje não. O reconhecimento facial depende de uma webcam, uma câmera instalada no local do atendimento. Só isso. Não preciso de outros recursos. Como tudo fica em nuvem, o acesso é pela web, não requer configuração local, nada disso. Eu faço uma aplicação hoje pela plataforma e em poucos minutos o cliente já começa a operar. É muito simples”, finaliza Eliézer.

Fonte: Saúde Business, em 27.11.2019