

Uma boa gestão da jornada do beneficiário pode ser aliada da medicina preventiva

A área da saúde começa a se adaptar com as novas demandas da transformação digital e passa a utilizar dados a fim de trabalhar de forma preventiva, tratando de fato a saúde dos beneficiários, e não a doença.

A tecnologia de análise de grandes volumes de dados já vem mostrando resultados em grandes prestadores de saúde e seguradoras. Por exemplo, um plano de saúde pode mensurar todas as idas de um paciente a um pronto socorro. Se a análise de dados é bem feita, essa ida recorrente ao PS pode disparar um alerta para um médico especialista analisar o caso e também um alerta para o paciente, a fim de agendar um atendimento de emergência com esse médico especialista. Após receber o atendimento personalizado, o paciente recebe o diagnóstico de uma doença crítica, mas que por estar em estágio inicial pode receber um tratamento adequado e eficiente.

Essa história é um caso real e mostra como o uso de dados de forma proativa e a boa gestão da jornada do beneficiário podem, além de salvar vidas, reduzir custos de tratamentos e melhorar a qualidade de vida dos pacientes.

O aumento da expectativa de vida do brasileiro, que chegou a 76,3 anos em 2019, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mostra que, cada vez mais, as pessoas estão preocupadas com prevenção e promoção da saúde.

Para que os planos de saúde consigam gerenciar o relacionamento com seu beneficiário de forma personalizada e em escala, é necessário utilizar a tecnologia, e, principalmente, a análise de dados. Apenas dessa forma é possível fazer a gestão da jornada do paciente de forma completa, desde a central de relacionamento, até o atendimento clínico.

Seguradoras e hospitais podem otimizar serviços e melhorar a experiência de seus clientes e pacientes com a utilização de plataformas de dados acionáveis.

“Percebemos que a área da saúde tem muitas oportunidades para a análise de dados, isso porque muitos dos dados já são registrados e armazenados, mas ainda não são utilizados de forma assertiva a fim de gerar ações preventivas nos beneficiários. É preciso começar a utilizar os dados de forma acionável”, explica Mateus Pestana, CEO e Cofundador da SenseData.

Prevenção de eventos clínicos críticos a partir da análise de dados

No caso descrito acima pode-se perceber que a análise de dados e a tomada de ação é muito benéfica para o paciente, que pode receber um diagnóstico adequado e seguir com o tratamento correto.

Mas esse investimento em centralização e análise de dados também é muito vantajoso para os planos de saúde, convênios e seguradoras, sempre respeitando a regulamentação e a anuência do cliente, é claro.

No caso descrito, a ação proativa do plano de saúde reduziu as custosas idas do paciente ao Pronto Socorro. Além disso, ao identificar a doença ainda em estágio inicial, foi possível evitar outros gastos com internações ou cirurgias.

Isso prova que o investimento em tecnologia e análise de dados é uma forma de reduzir custos e aumentar a qualidade de vida e experiência dos beneficiários.

Sobre a SenseData

A SenseData é a primeira plataforma de gestão de Customer Success da América Latina. Com a

transformação digital cada vez mais intensa, focar no sucesso do cliente é mandatório para a continuidade do sucesso das companhias. A plataforma utiliza de técnicas avançadas de análise de grandes volumes de dados, gerando insights relevantes para que as empresas gerem ação certa, no cliente correto e no momento mais adequado.

Fonte: Oliver Press, em 15.01.2020