Bradesco Saúde

ACREDITAÇÃO

BOAS PRÁTICAS EM SAÚDE 2017
SOLUÇÕES PARA EVITAR DESPERDÍCIOS
E INCREMENTAR RESULTADOS

RAFAEL GUILHON MATTOS
Superintendente
da Bradesco Saúde

RIO DE JANEIRO,
05 DE DEZEMBRO DE 2017
AUDITÓRIO DA FECOMÉRCIO RJ

NOSSA MISSÃO

Ofertar as melhores soluções de gestão do benefício assistencial aos contratantes e disponibilizar aos clientes o acesso qualificado aos serviços de saúde privada, entregando ao acionista os resultados pactuados e o fortalecimento da posição de liderança de mercado da companhia.

NOSSA VISÃO

Ser a operadora de saúde de referência nos mercados de atuação, se diferenciando pela qualidade dos produtos, serviços e inovações e pela efetividade em gerar valor sustentável para clientes, contratantes, colaboradores, parceiros, fornecedores e acionistas.

Bradesco Saúde

ACREDITAÇÃO

GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

PROGRAMAS DE QUALIDADE

EQUILÍBRIO CUSTO/EFETIVIDADE E SATISFAÇÃO DO CLIENTE

INDICADORES E RESULTADOS

Bradesco Saúde

ACREDITAÇÃO

Processos de Gestão

Comunicação
Qualidade
TI
RH

Processos Específicos

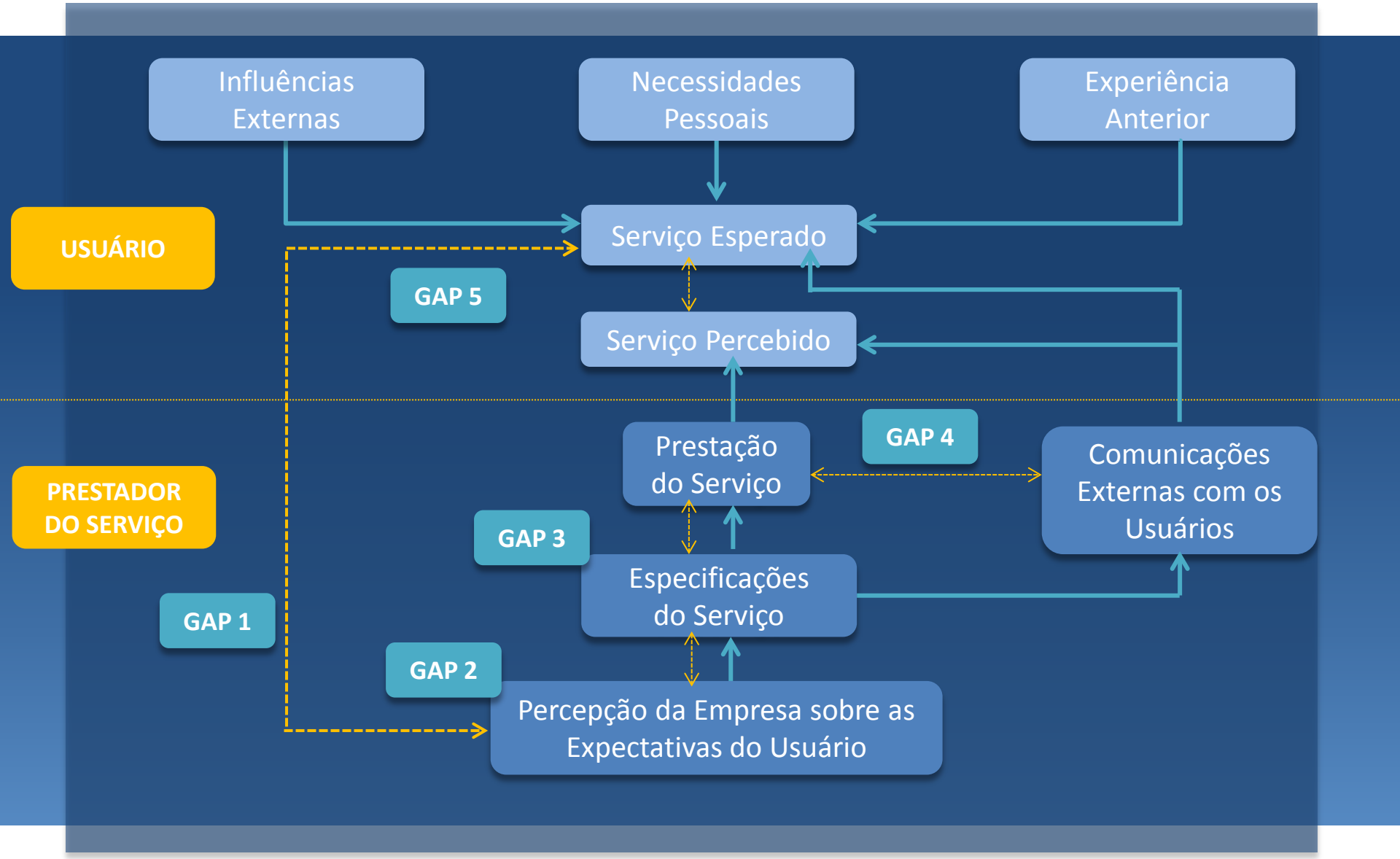
Rede Referenciada
Autorização Prévia
Promoção de Saúde
Gerenciamento de Condições

Satisfação do Cliente

Pesquisas
Atendimento

Bradesco Saúde

GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS



Modelo para analisar falhas de qualidade em serviços - Fonte: GIANESI; CORRÊA (1994, p. 203)

PROGRAMAS DE QUALIDADE

CULTURA DA QUALIDADE

- ✓ Formação de Comitês Internos
- ✓ Criação do Programa de Melhorias
- ✓ Planejamento Estratégico
- ✓ Integração Setorial

CAPACITAÇÃO

- ✓Profissionais Treinados
- ✓Metodologias
- ✓Autonomia para ação
- ✓Compreensão ampla do negócio

REDUÇÃO DE DESPERDÍCIOS

- ✓Recursos empregados no processo operacional
- ✓Melhorar fluxo das informações
- ✓Maior eficiência da cadeia

Bradesco Saúde

PROGRAMAS DE QUALIDADE

OBJETIVO

Estimular os funcionários a buscarem continuamente melhorias em suas atividades diárias, aperfeiçoando rotinas e processos internos, por meio de grupos de discussão, promovendo assim, mais eficiência e qualidade.

PROGRAMA Participativo de Melhoria da Qualidade
Bradesco Saúde

DIFERENCIAIS

CRIAMOS UM AMBIENTE PROPÍCIO PARA ESTIMULAR NOVAS IDEIAS.

AGIMOS COMO "INCUBADORA" OFERECENDO SUPORTE, CONHECIMENTO, ORIENTAÇÃO.

Bradesco Saúde

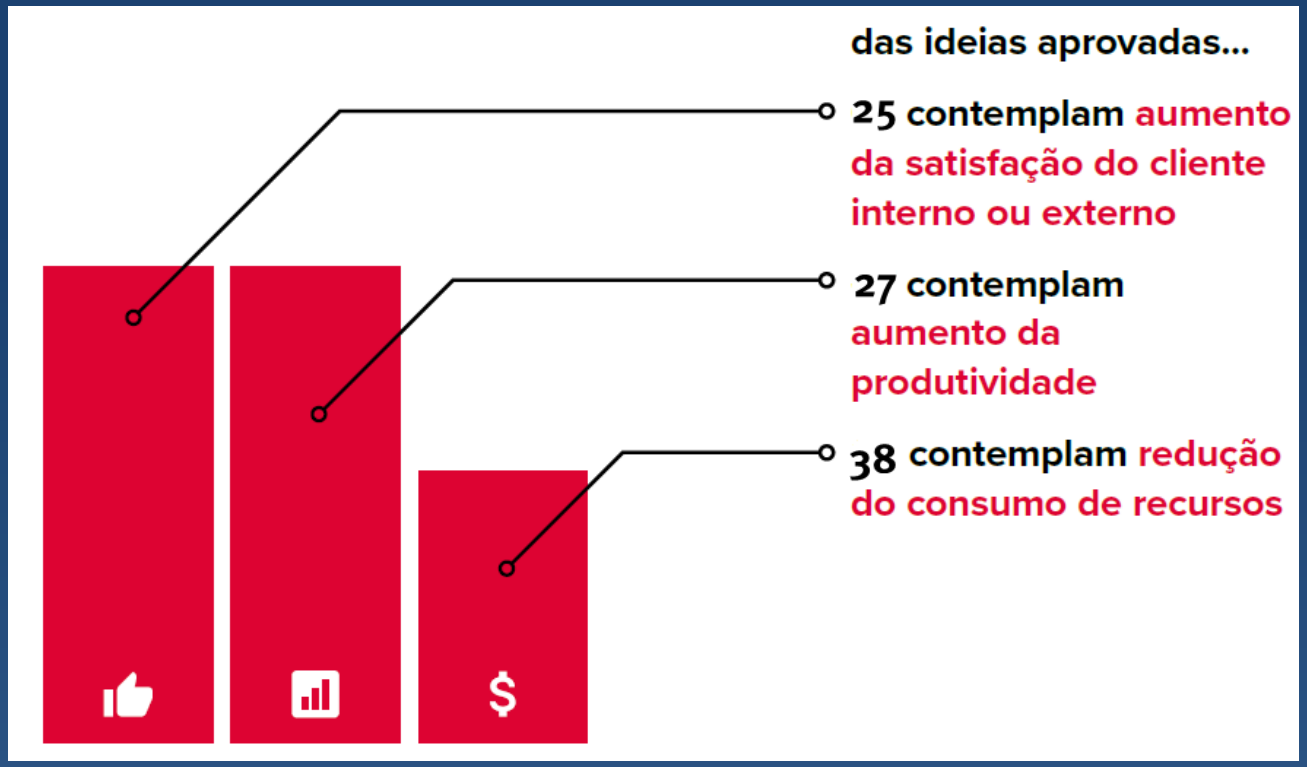
PROGRAMAS DE QUALIDADE

NÚMEROS

PROGRAMA Participativo de Melhoria da Qualidade
Bradesco Saúde

160
ENVOLVIDOS

90
PROJETOS INSCRITOS



Bradesco Saúde

EQUILÍBRIO CUSTO-EFETIVIDADE E SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Como manter este equilíbrio?

1 REDE BEM QUALIFICADA

TÍTULOS
CERTIFICAÇÕES
PROCESSOS
SEGURANÇA

2 REDE BEM DIMENSIONADA

QUANTIDADE DE PRESTADORES
DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA
CAPACIDADE DE ATENDIMENTO

Bradesco Saúde

EQUILÍBRIO CUSTO-EFETIVIDADE E SATISFAÇÃO DO CLIENTE

INDICADOR DE QUALIDADE

- **Corpo Clínico**
- **Tecnologia**
- **Hotelaria**
- **Eficácia**

- **Fontes não estruturadas**
- **NPS**

- **Afiliações e acreditações**
- **Taxa de Reinternação, Retorno PS**

- **Pesquisa** com médicos (rede e auditores); hospitais nas regiões selecionadas
- Indicadores de qualidade baseados no **sinistro e acreditações**
- Pesquisa **NPS**

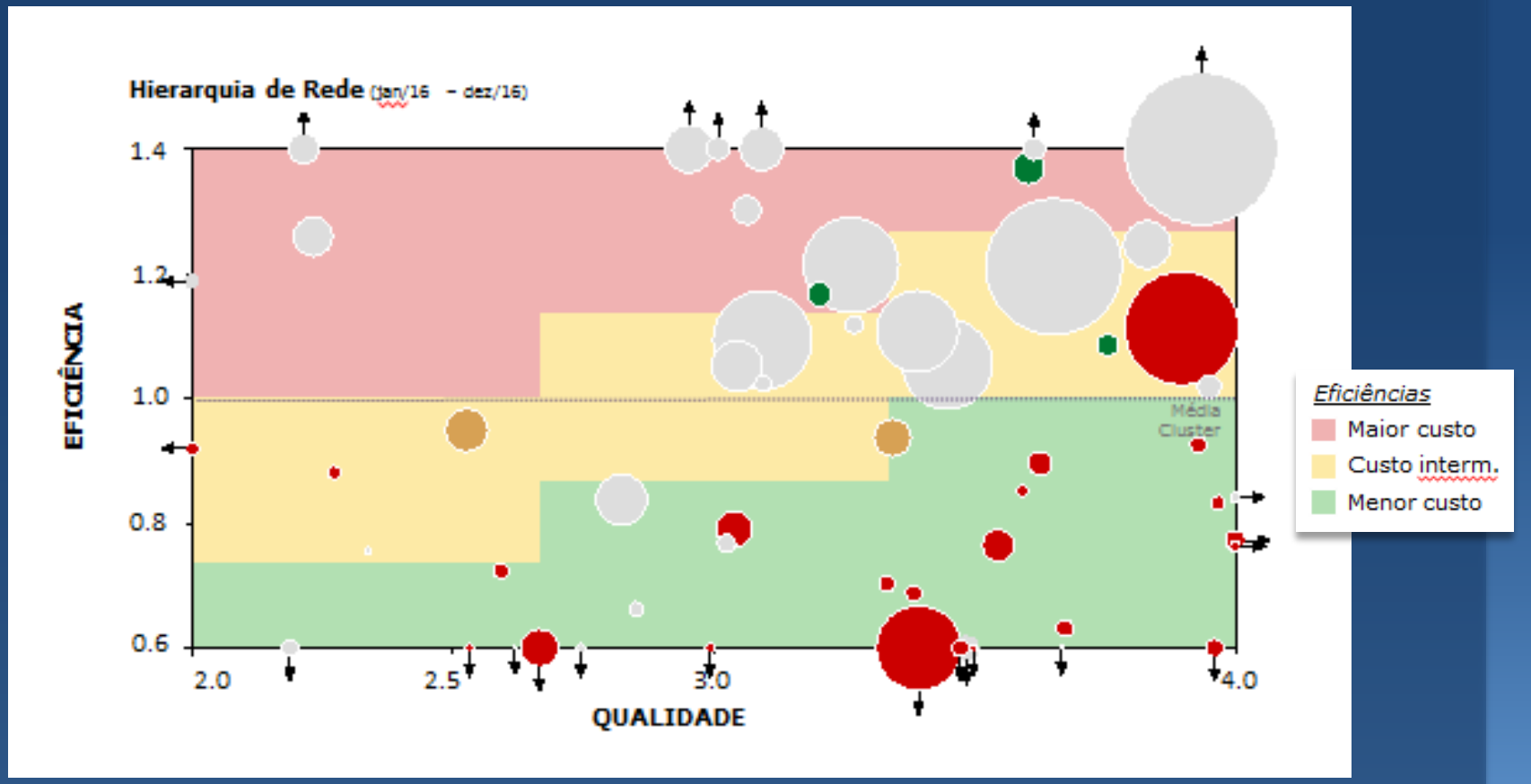
EFICIÊNCIA (ÍNDICE DE CUSTO)

- **Sinistro pago** ao prestador **em relação** ao que seria pago se ele tivesse o **custo médio do grupo**
  - Apenas HP
  - Comparação entre 13 especialidades
  - Mix não é alterado
- Construção do CM sem senhas outliers por grupo (2% superior e inferior em volume de senhas)

Especialidade	Senhas	CM (R$ k)	CM SP (R$k)
Coluna	30	55	45
Int. Clínica	40	10	5
Buco	20	75	65
Outros	10	45	35
Sinistro total:		4.000	3.200

$$\textit{Eficiência} = \frac{4.000}{3.200} \quad 1{,}25$$

EQUILÍBRIO CUSTO-EFETIVIDADE E SATISFAÇÃO DO CLIENTE



Fonte: SCAM; Análise Bain.

INDICADORES E RESULTADOS

SATISFAÇÃO GERAL

8,3

SATISFAÇÃO REDE

Médicos	**8,3**
Hospitais	**8,2**
Laboratórios	**8,7**

IDSS

0,8996

IDSS NÍVEL 1

NÍVEL MÁXIMO

Bradesco Saúde

Fontes: Pesquisa Satisfação Saúde Dez/2016.
IDSS 2017 (Ano Base 2016)

Bradesco Saúde

ACREDITAÇÃO

BOAS PRÁTICAS EM SAÚDE 2017
SOLUÇÕES PARA EVITAR DESPERDÍCIOS
E INCREMENTAR RESULTADOS

RAFAEL GUILHON MATTOS
Superintendente
da Bradesco Saúde

RIO DE JANEIRO,
05 DE DEZEMBRO DE 2017
AUDITÓRIO DA FECOMÉRCIO RJ