Trabalho apresentado no 26º CBCENF

Título: APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA GESTÃO DO PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO PRÉVIA NA SAÚDE SUPLEMENTAR

Relatoria: Marta Cristiane Alves Pereira
Marjorie de Araujo Vian Pinheiro Lima
Bruno Cezar Bassani

Autores: Ludimila Magalhães Rodrigues da Cunha
Anna Lissa Campos Machado
Carla Regina de Souza Teixeira

Modalidade: Comunicação coordenada

Área: Eixo 3: Inovação, tecnologia e empreendedorismo nos processos de trabalho da Enfermagem

Tipo: Estudo de caso

Resumo:

Introdução: O valor da assistência em saúde é frequentemente medido pela qualidade (resultados e experiência) em relação ao custo. Diante da complexidade dos cuidados, aumento da demanda e custos crescentes, a autorização prévia (AP), reconhecida como guia de atendimento, representa etapa crítica que envolve aprovação antes da realização de um serviço ao paciente. Embora essencial para o controle de custos a AP pode limitar o acesso, atrasar o atendimento, reduzir a satisfação e impactar negativamente os resultados dos pacientes. Neste sentido, a Inteligência Artificial (IA), considerada promissora por imitar processos de pensamento humano a partir da aprendizagem e armazenamento de conhecimento, apresenta potencial altamente disruptivo, mas adotar a mentalidade de teste é extremamente importante. Objetivo: Analisar a aplicação de IA no processo de autorização de guias por uma operadora de saúde brasileira. Método: Trata-se de um estudo metodológico, descritivo e aplicado. Resultados e Discussão: A partir da implementação de análise pela IA no processo AP de uma operadora de saúde do estado de São Paulo foi possível obter como resultado a automação de mais de 88% dessas guias, com acurácia de 92% na assertividade da IA. Após a implementação do software Carefy, tecnologia responsável pela aplicação da IA, com 20 dias de uso foi identificado aumento de mais de 100% na eficiência da equipe dos profissionais de saúde e mais de 2600 guias de autorização foram auditadas. Com isso, o monitoramento de autorizações pendentes possibilitou centralizar e agilizar o processo, contribuindo para acesso oportuno por meio da redução do tempo para autorização e realização de procedimentos e exames solicitados, reduzindo a angústia do paciente e otimizando tratamentos com potencialização de efeitos favoráveis. Considerações Finais: Os resultados evidenciam as contribuições da adoção de tecnologias para enfrentar os desafios da saúde no Brasil e reforçam a relevância de investimentos em inovação para melhorar a eficiência operacional e a qualidade dos serviços. Esses investimentos se desdobram em benefícios para a assistência e a gestão. A IA aliada à supervisão de auditores especialistas pode, paradoxalmente, proporcionar uma abordagem mais "centrada no ser humano" em comparação aos processos que dependem de intervenções exclusivamente humanas ou informatizadas.