



INNOVATION
THROUGH
PEOPLE

PROJETO ANS

Workshop de Prototipagem:
13.06.2017

DESCRIÇÃO DO PROJETO

TIME DO PROJETO



Mario Rosa
general manager



Tiago Taveira
senior design thinker



Francisca Limberger
design thinker



Carla Tanaka
senior design thinker



Simone Solidade
design thinker

DISCLAIMER

- I. A ABBOTT se voluntariou a custear os trabalhos de uma empresa especializada em Design Thinking. O objetivo desta contratação da empresa ECHOS é mediar a discussão do grupo, estruturar os trabalhos e reunir em um documento as conclusões finais das reuniões.
- II. Caso algum membro do grupo queira participar do custeio, deve procurar a ABBOTT;
- III. A ABBOTT e qualquer outro membro deste grupo que patrocine tais trabalhos não terá qualquer influência ou ingerência sobre os trabalhos da ECHOS, nem aprovarão os documentos elaborados por tal empresa;
- IV. Tal trabalho será realizado meramente para fins colaborativos e não tem o condão de vincular a ANS a implementar as sugestões/modelo apresentados pela empresa ECHOS após a realização do projeto.
- V. Para garantir transparência, o documento final deverá ser entregue à ANS formalmente em reunião pública do grupo, constando devidamente em Ata e será disponibilizado no site da ANS.

O projeto

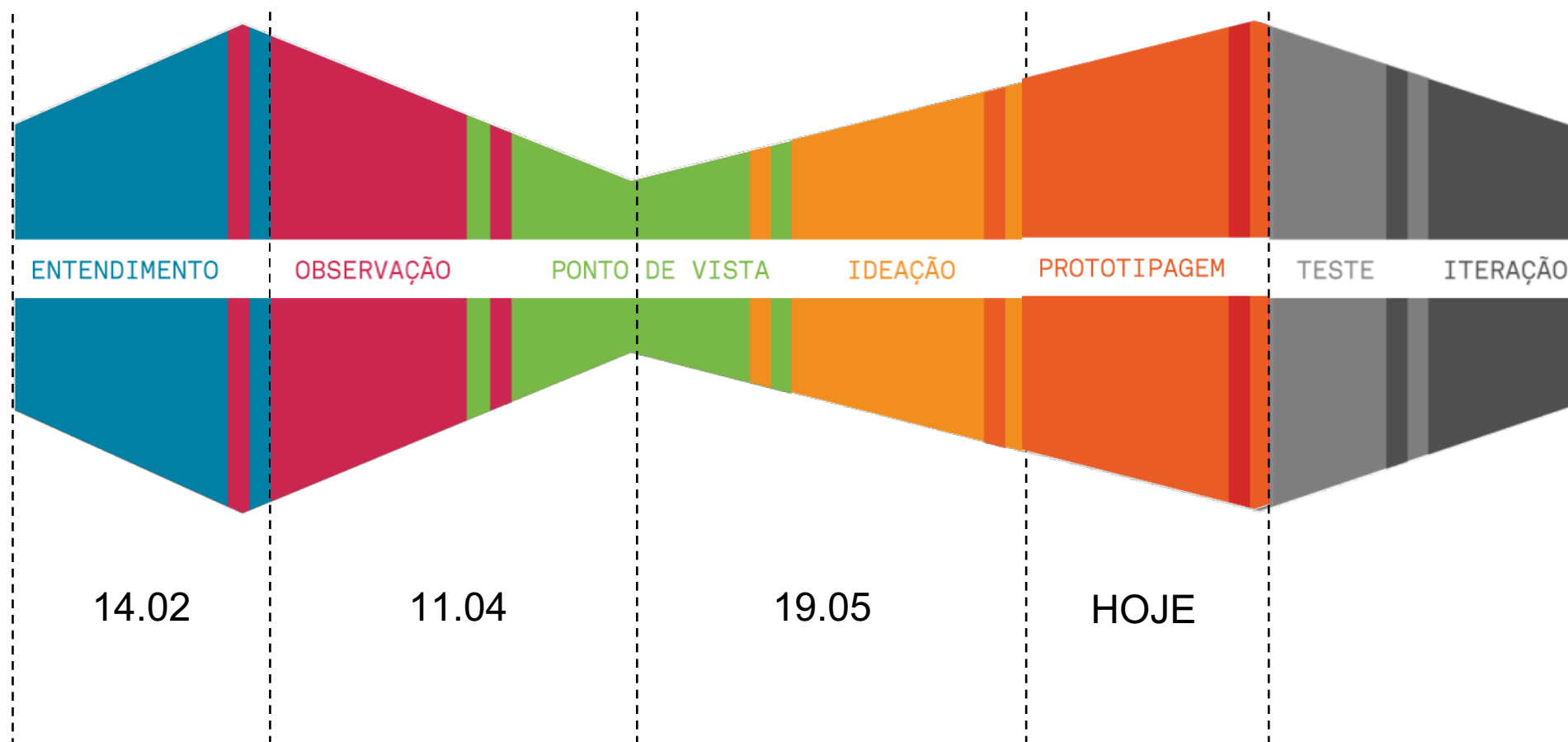


Grupo técnico de remuneração

Nosso desafio

Redesenhar de forma **colaborativa** os pilares do sistema de saúde suplementar, que possibilite a implementação de **modelos de remuneração complementares** e inovadores que estimulem **mais qualidade** da **atenção à saúde**, maior **otimização de recursos** e a **sustentabilidade** do setor.

Nossa jornada até aqui



Prototipagem



O que é um protótipo?

Prototipagem



Tirar as ideias da cabeça e botar no mundo real

CONSTRUIR PARA PENSAR
(tangibilizar)

CONSTRUIR PARA TESTAR
(receber feedback, gerar uma sensação)



O protótipo é um momento de divergência

de gerar ainda mais ideias, de crescer o seu entendimento, de expandir.

PROTOTIPAGEM

ESTEJA ABERTO A ERRAR

**A sua solução vai mudar!
Não se apegue a uma
ideia específica.**

"Os protótipos são mais valiosos como meio de colaboração e interação entre pessoas do que como um meio de validação ou prova de conceito."

Michale Schrage

O que faremos **hoje**

APRESENTAR IDEIAS

_Vamos apresentar as ideias detalhadas, resultado da fase de ideação.

PROTOTIPAR IDEIAS

_Desenvolver protótipos de baixa fidelidade do funcionamento das ideias.

FEEDBACK - AJUSTES NOS PROTÓTIPOS

_Compartilhamento dos feedback sobre os protótipos e melhorias propostas;

_Fechamento geral e próximos passos.

ALMOÇO

1 HORA

Feedback

Quais critérios para avaliar um protótipo?

Nossa jornada até aqui



Construímos | 9 premissas

1. **Eficiência** do sistema

2. Foco na **qualidade** do serviço para o cliente

3. **Transparência** total. Do projeto e do sistema

4. Novos modelos precisam de **novas relações**

5. **Valorização** dos bons profissionais

6. Informação para **todos**

7. Visão **sistêmica**

8. Monitoramento **compartilhado**

9. O usuário como parte **ativa** do sistema

Produzimos | 9 aprendizados

1. **Sistema** de saúde complementar é um **egossistema**

2. **Qualidade** é **espiritual**, é como religião. Cada um tem a sua.

3. O **medo** de mudança **paralisa**

4. A **desconfiança** custa muito **caro**

5. Culpabilidade vs **co-responsabilidade**

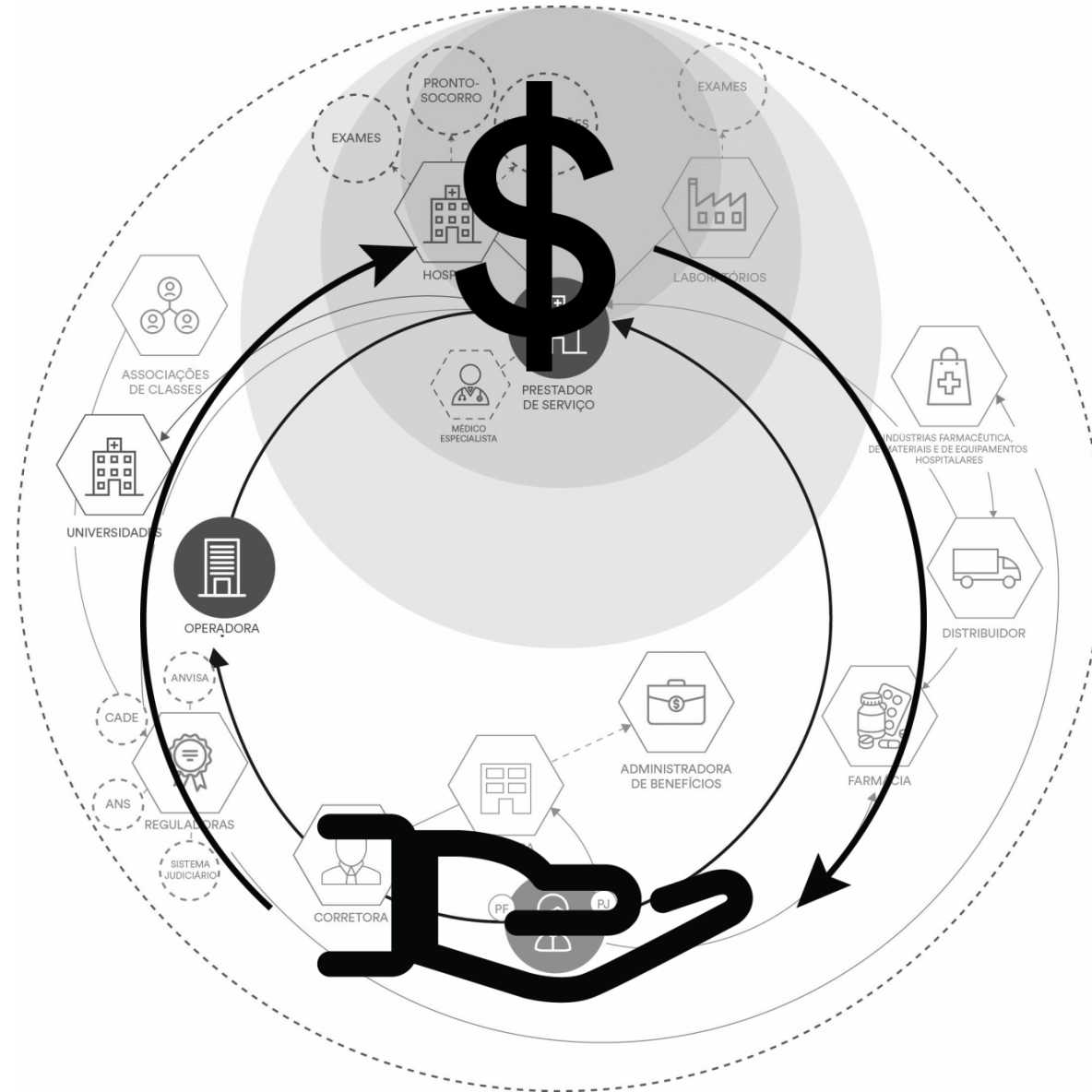
6. A base das **relações** é **monetária**

7. Pago para não sofrer. **Plano** é **segurança**

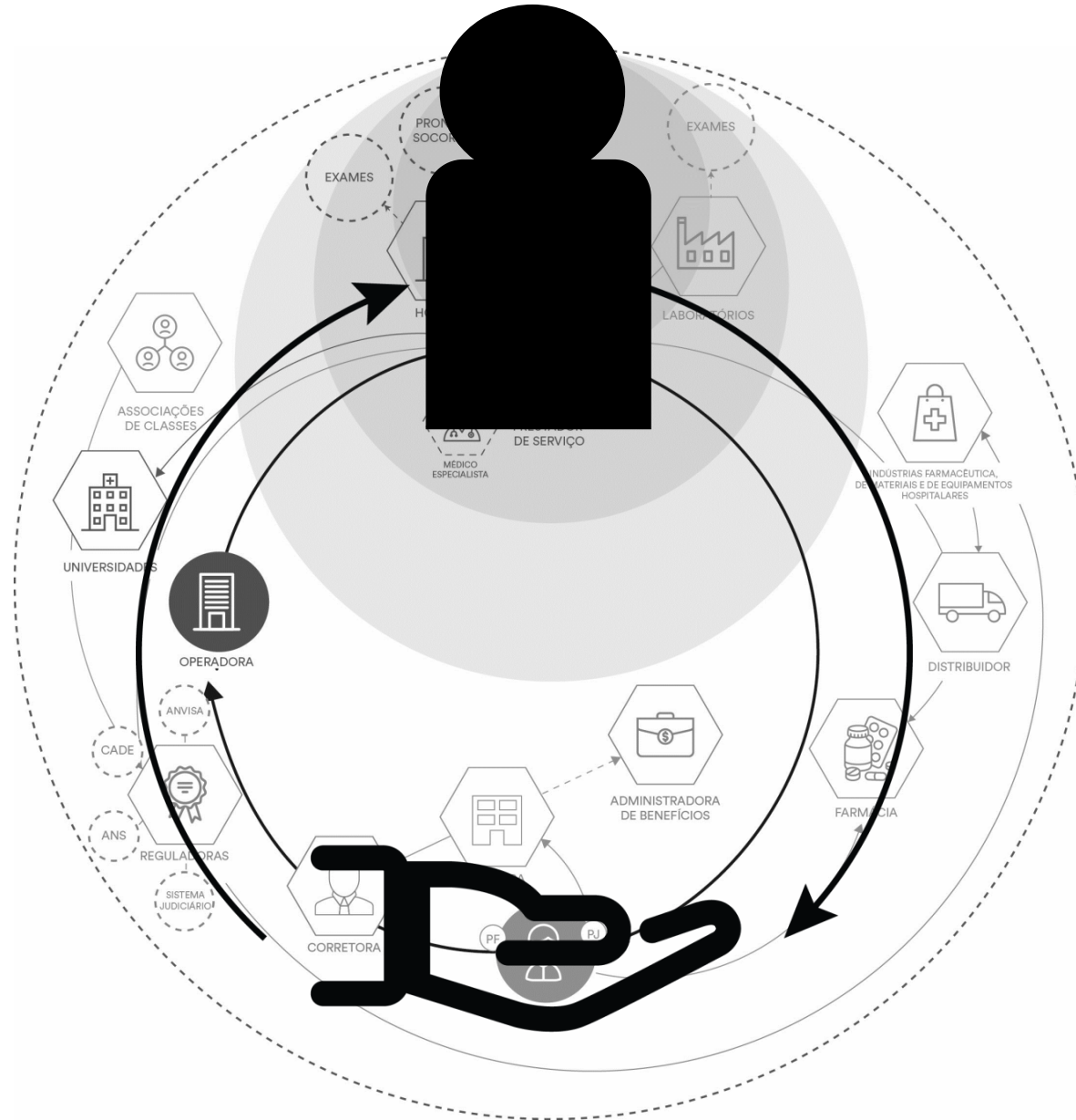
8. **Carteirinha** do plano é como ingresso de **parque** de diversão. Se pago quero usar.

9. O **paciente** é **marginal** nas relações do sistema.

Fomos da Troca de valor \$



Para a troca de valor com foco no paciente



Construimos | Propósito comum

- Ser um sistema que garanta acesso à **saúde**;
- Prover **cuidado integrado** ao paciente;
- Olhar o paciente e **integrar** sua participação no sistema;
- **Perspectiva** da saúde, olhar além da doença.

Identificamos | **Necessidades**

- **Profissionais da saúde** querem se sentir **valorizados**;
- **Hospitais** precisam de **autonomia** na assistência;
- **Operadoras** querem sentir-se **seguras**;
- **Pacientes/Empresas** querem se sentir **amparados**;

Microssistemas → Pontos de Vista

PACIENTE + OPERADORA

Como podemos transformar uma relação de PEDÁGIO em uma relação de CONSULTORIA?

PACIENTE + HOSPITAL

Como podemos transformar uma relação de SHOPPING em uma relação de CO-RESPONSABILIDADE?

PACIENTE + PROFISSIONAL DA SAÚDE

Como podemos transformar uma relação de DEVOÇÃO em uma relação ASSISTÊNCIA PARTICIPATIVA?

EMPRESA CONTRATANTE + OPERADORA

Como podemos transformar uma relação de DEPENDÊNCIA em uma relação de CONSULTORIA?

OPERADORA + HOSPITAL

Como podemos transformar uma relação de BRAÇO DE FERRO em uma relação ASSISTÊNCIA COLABORATIVA?

OPERADORA + PROFISSIONAL DA SAÚDE

Como podemos transformar uma relação de DISTRIBUIDOR e PRODUTO em uma relação de ASSISTÊNCIA COLABORATIVA?

Fase de ideação

O que construímos no último encontro

Desenhamos | Soluções

RELAÇÃO OPERADORA E PRESTADORA



COMO DESBUROCRATIZAR?

Indique um prestador de serviço para cada campo abaixo. Exemplo: Hospital, Clínica, Laboratório, Médico, Enfermeiro, etc.

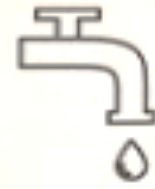
RELAÇÃO OPERADORA E MÉDICO

RELAÇÃO OPERADORA E HOSPITAL

RELAÇÃO OPERADORA E



COMO FACILITAR O FLUXO DE INFORMAÇÃO?



COMO EVITAR O DESPERDÍCIO?



COMO FOCAR NA ATENÇÃO PRIMÁRIA?

DEIXAR CLARO PROTOCOLOS PARA FACILITAR O COMPARTILHAMENTO DE RISCOS

CANAL DIRETO COM AUDITORIA USANDO MEIOS MODERNOS DE COMUNICAÇÃO

USAR TECNOLOGIA P/ COMPARTILHAR AS INFO. SEM DEPENDER DO PACIENTE LEVAR EXAMES

MELHORAR REMUNERAÇÃO DO MÉDICO CLÍNICO

CONSCIENCIALIZAR O USUÁRIO SOBRE O FOCO DE CADA TIPO DE ATENDIMENTO / DIRECIONAR DEMANDA

DIMINUIR O VOLUME DE PRÉ-AUTORIZAÇÕES & COMPARTILHAR O RISCO

PRECISA TER UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA & CORTAR O RELATÓRIO DE SOLICITAÇÃO

SISTEMA ÚNICO DE COMUNICAÇÃO WEB, FACILITAR A TROCA DE INFO DINÂMICA

DESESTIMULAR O GANHO POR CONSUMO! AGILIZAR O PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO

PROTOCOLOS

GARANTIR O ACOMPANHAMENTO PÓS INTERNAÇÃO

CREDENCIAMENTO UNIVERSAL

UMA ESPÉCIE DE SISTEMA ÚNICO DE INFO TIPO UM FACEBOOK

GATE KEEPER P/ DIRECIONAR O PACIENTE ADEQUADAMENTE

CHECK UP INICIAL DO PACIENTE P/ JÁ IDENTIFICAR POSSÍVEIS COMORBIDADES

MULTI-DISCIPLINAR & TRANS-PROFISSIONAL DNA - Mapeamento

Detalhamos | Soluções

EXERCÍCIO 1B | FRAME DA IDEIA SELECIONADA

NOME DA IDEIA:

Prontuário Único Eletrônico Universal

GRUPO:

2

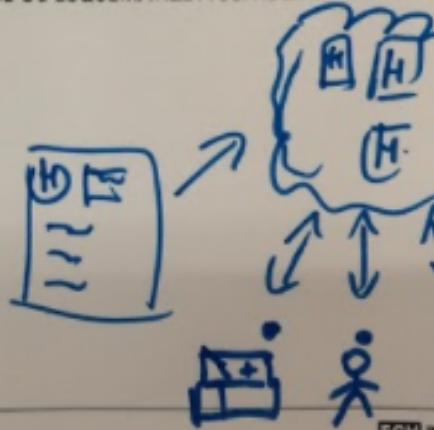
DESCREVA A IDEIA EM UM TWEET:

Facilitar a comunicação e inclusão de informações sobre a saúde do paciente.

FALE MAIS SOBRE A SUA IDEIA:

Através de uma senha o paciente informa para médicos e hospitais o acesso às informações de sua saúde que são confidenciais.

DESENHE OU ESQUEMATIZE A SUA IDEIA:



SUPER VISTORIA



A IDEIA SELECIONADA

GRUPO:

3

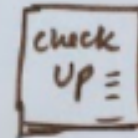
DESCREVA A IDEIA EM UM TWEET:

Levantamento inicial dos fatores de risco genético no ingresso da saúde suplementar

FALE MAIS SOBRE A SUA IDEIA:

- Vantagem
- Prevenção direcionada
 - Tratamento precoce
 - Redução de custos a longo prazo
 - Programas de prevenção e promoção da saúde

DESENHE OU ESQUEMATIZE A SUA IDEIA:



SE EU NÃO FIZER, NÃO SOU ADMITIDA NA SAÚDE SUPLEMENTAR

Agrupamos e traduzimos | 6 conceitos

1. Base de Dados Única | Unificação de dados
2. Check-in > Check-up | Atenção primária
3. Sinaleira da Saúde | Uso consciente do sistema
4. Avaliação do Sistema | Performance do sistema
5. Um profissional por vez | Uso consciente sobre o sistema
6. Comunicação Operadora-Hospitais | Eficiência do sistema

Base Única | Unificação de dados

O QUE É A IDEIA?

É uma base de dados única sobre o sistema de saúde suplementar, alimentada por todos os stakeholders (hospitais, operadoras, profissionais de saúde, ANS, laboratórios) e base para geração de conhecimento sobre o sistema, em diferentes camadas de acordo com o público.

Check-in > Check-up | **Atenção Primária**

O QUE É A IDEIA?

Ao entrar no sistema de saúde suplementar, o paciente realiza uma consulta com médico da família ou clínico geral e realiza um CHECK-UP para que seja acolhido logo na entrada do sistema pela operadora, tenha mais clareza dos caminhos para manutenção da saúde e boa utilização do sistema.

Sinaleira da saúde | **Uso consciente**

O QUE É A IDEIA?

Relatório periódico enviado pela Operadora ao paciente, como um extrato de sua utilização do sistema de saúde com referência de valor pago vs valor utilizado e estatísticas sobre comportamento. **Ex.: 50% de aderência às consultas. Agendou 10 e compareceu em 5.**

Avaliação do Sistema | Performance

O QUE É A IDEIA?

Todas as relações entre os stakeholders são avaliadas entre si e os resultados acessados por cada um dos stakeholders avaliados.

Os resultados são consolidados e anônimos e podem servir de forma de avaliação e bonificação dos bons prestadores.

Ex.: Médicos bem avaliados podem ser bonificados pela operadora, além do valor padrão definido pela operadora. Ex.: Performance.

Um profissional por vez | Uso consciente

O QUE É A IDEIA?

Alerta enviado ao paciente sobre uma consulta ou exame agendados antes de outra ser concluída, para conhecimento do paciente. Consultas e exames agendados "devem" ser realizados antes de novos serem marcados.

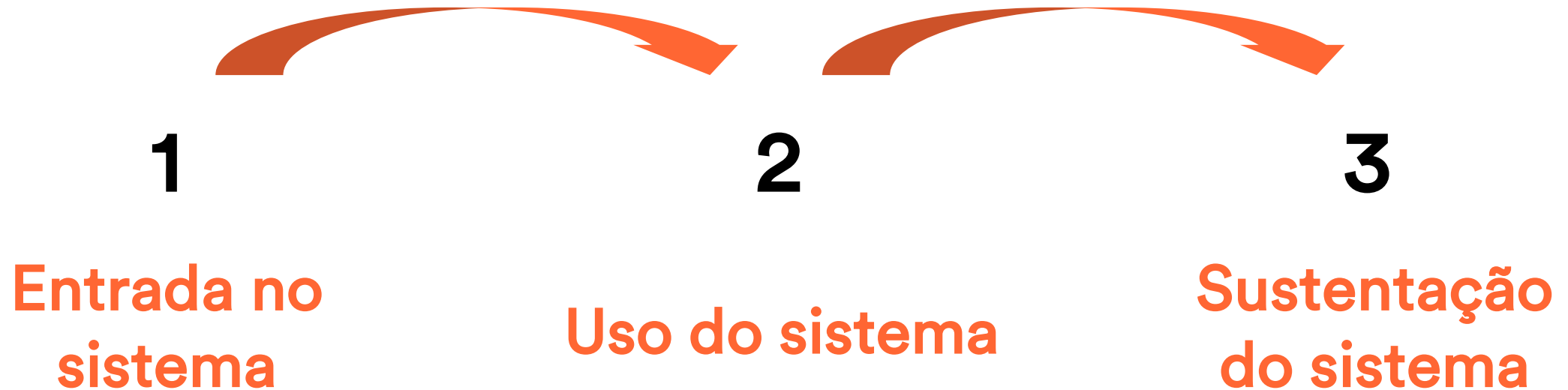
Comunicação aberta | Eficiência

O QUE É A IDEIA?

Canal de comunicação digital, online/realtime entre Operadoras e Prestadores de Serviço para agilizar solução de gargalos no atendimento ao paciente e antecipar a solução de "questões" que levariam justiça.

Ex.: Autorização de procedimentos e Glosa.

Uma jornada | 3 fases



Uma jornada | 3 fases

Entrada no sistema

Check-in > Check-up

Uso do sistema

Um profissional por vez

Sinaleira da saúde

Comunicação aberta

Sustentação do sistema

Avaliação do Sistema

Base de Dados Única

Sustentação | 3 pilares

As ideias geradas no workshop de cocriação estão ancoradas em 3 principais pilares.

ABORDAGEM SISTÊMICA

As relações no sistema são uma reação em cadeia de eventos que afeta a todos os stakeholders.

INFORMAÇÃO CIRCULANTE

As informações geradas das microrrelações dentro do sistema devem gerar conhecimento. O sistema todo aprende e evolui.

INTERDEPENDÊNCIA

A sustentabilidade de um ecossistema depende da variedade de relações entre seus participantes, que é baseada em uma relação de mutualismo.

Sustentação | 3 pilares

Que servem de base para pensarmos um ambiente propício para **outros modelos de remuneração**

ABORDAGEM SISTÊMICA

As relações no sistema são uma reação em cadeia de eventos que afeta a todos os stakeholders.

INFORMAÇÃO CIRCULANTE

As informações geradas das microrrelações dentro do sistema devem gerar conhecimento. O sistema todo aprende e evolui.

INTERDEPENDÊNCIA

A sustentabilidade de um ecossistema depende da variedade de relações entre seus participantes, que é baseada em uma relação de mutualismo.

WARM UP

PROVOCAÇÕES

