



INNOVATION
THROUGH
PEOPLE

Projeto ANS
Grupo Técnico de Remuneração



Agenda



Nossa jornada

Abordagem
Processo

Solução

Sustentação
Proposta de valor

Protótipo

Testar a solução
Aprendizados


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.

Nossa jornada até aqui

Entregas

Abordagem



Ajudando pessoas e organizações
a aprender o modelo mental
e ferramentas de inovação

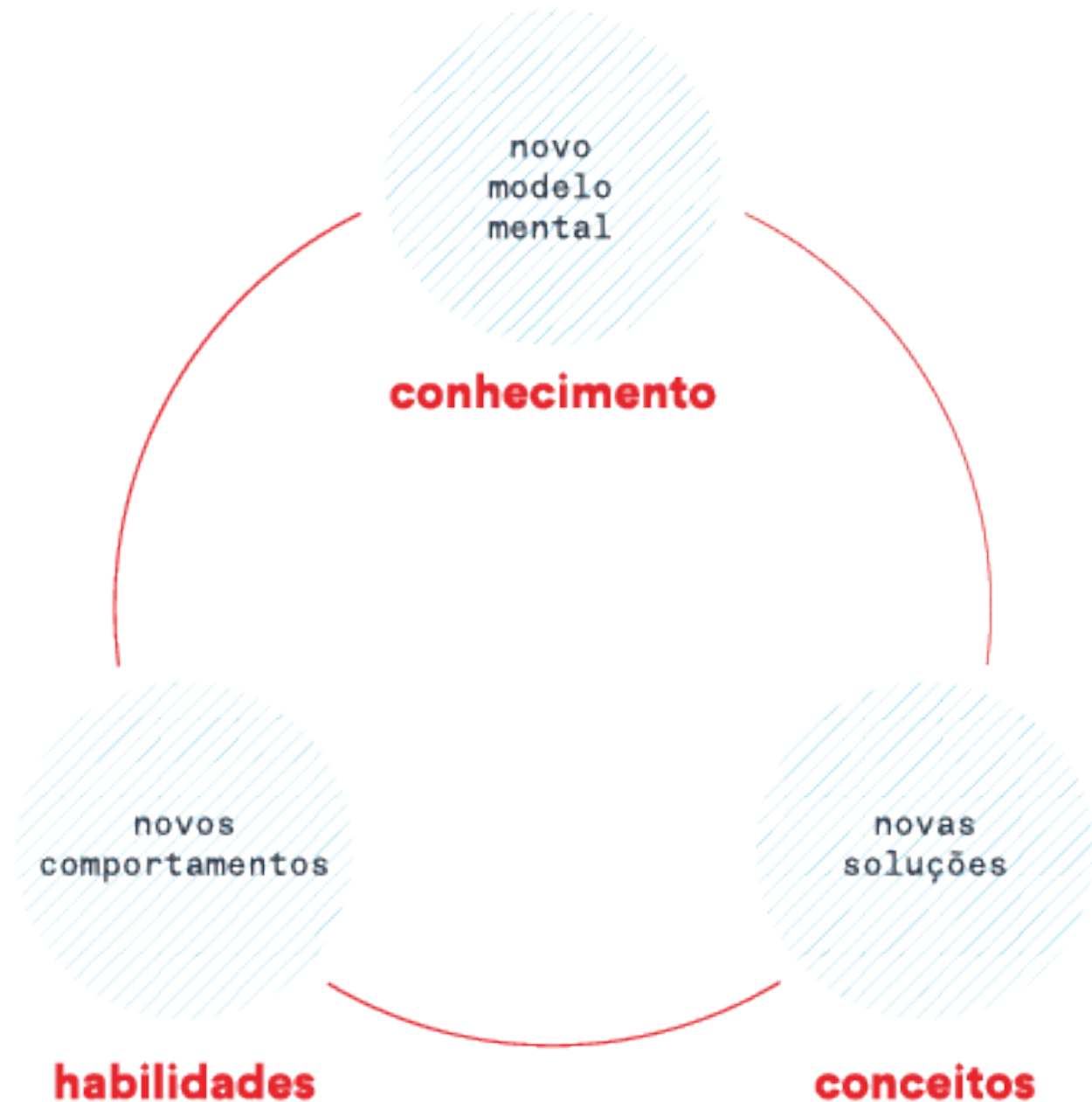
O objetivo final deste projeto é construir os pilares para implementação de modelos complementares de remuneração para o Sistema de Saúde Suplementar, para que traga mais eficiência e transparência ao sistema e qualidade de serviço ao paciente.

Desafio



Como podemos repensar o modelo de remuneração do Sistema de Saúde Suplementar do Brasil?

Como a inovação acontece



Abordagem centrada no ser humano

Utilizamos o Design Thinking como abordagem, uma forma prática para solução de problemas através de um olhar humano.



Time do projeto



Mario Rosa
general manager



Tiago Taveira
senior design thinker



Francisca Limberger
design thinker

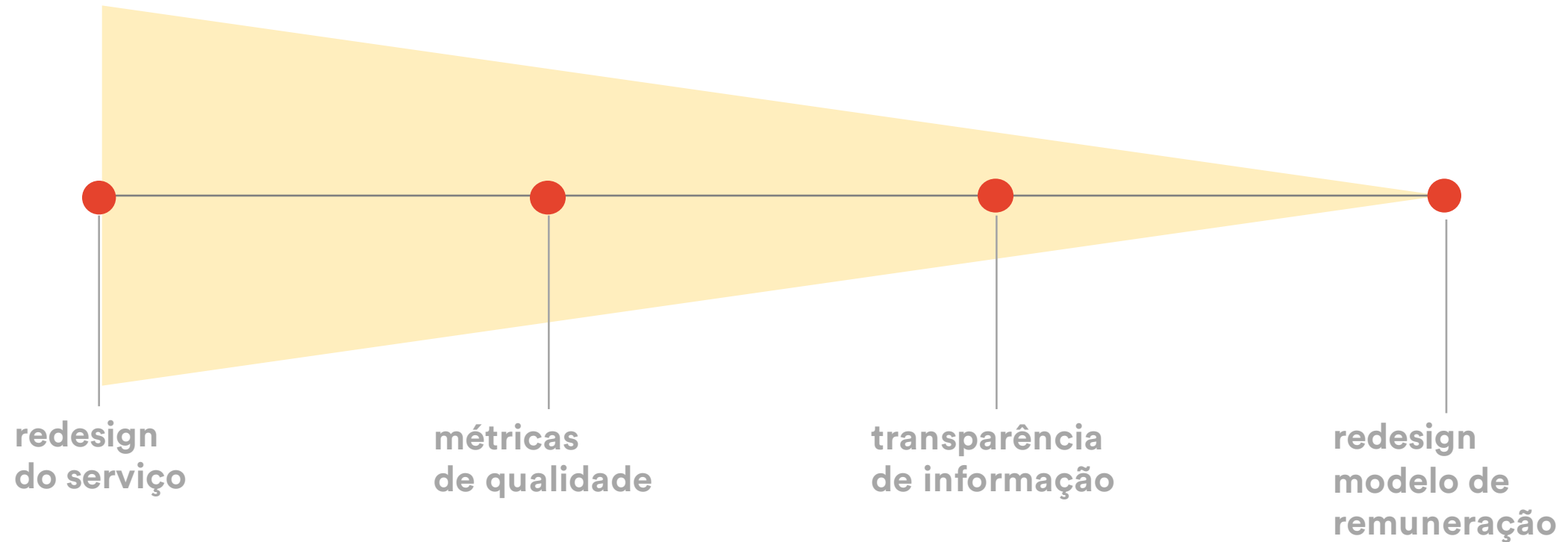


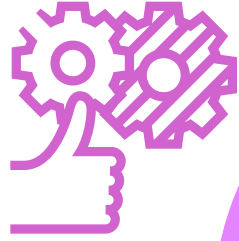
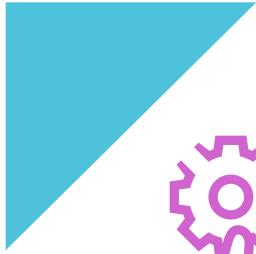
Carla Tanaka
senior design thinker



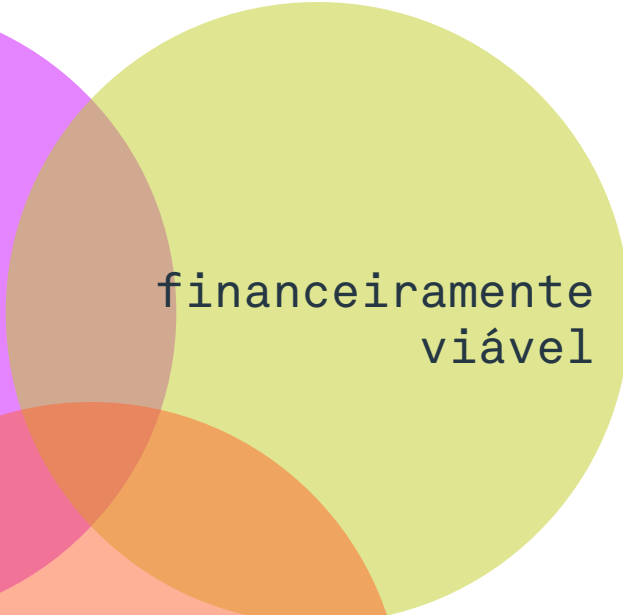
Simone Solidade
design thinker

Milestones para nosso objetivo





tecnicamente
possível

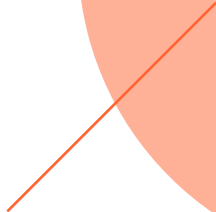


financeiramente
viável



desejável

**sempre
começamos
por aqui**

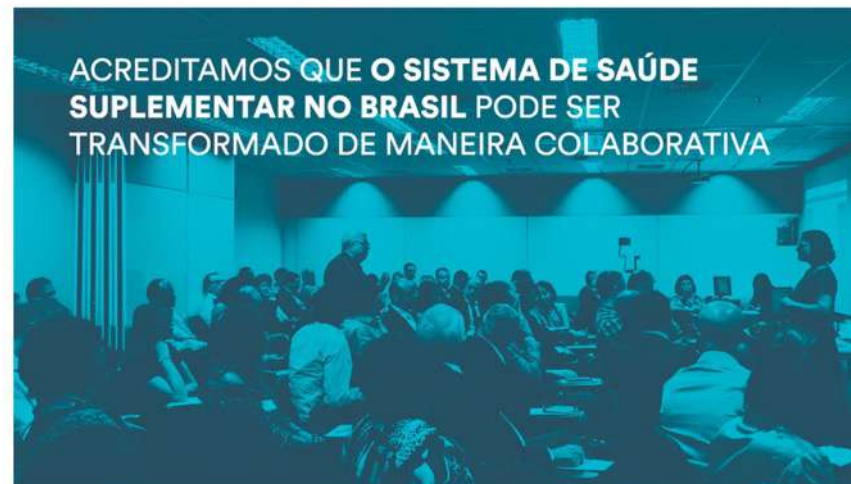


Transparência

www.projetoans.echos.cc



[HOME](#) [SOBRE](#) [DISCLAIMER](#) [ENTREGAS](#) [COMO COLABORAR](#) [AGENDA](#) [BLOG](#) [CONTATO](#)



ACREDITAMOS QUE O SISTEMA DE SAÚDE SUPLEMENTAR NO BRASIL PODE SER TRANSFORMADO DE MANEIRA COLABORATIVA

CONFIRA O ANDAMENTO DO PROJETO EM NOSSO BLOG:

Featured



Fase de Observação: Organização dos aprendizados

[Read More →](#)

Mar 24, 2017



Ampliando o conhecimento sobre o Sistema de Saúde Suplementar

[Read More →](#)

Mar 17, 2017



Encaminhamento da Fase de Entendimento


[Read More →](#)

Mar 6, 2017



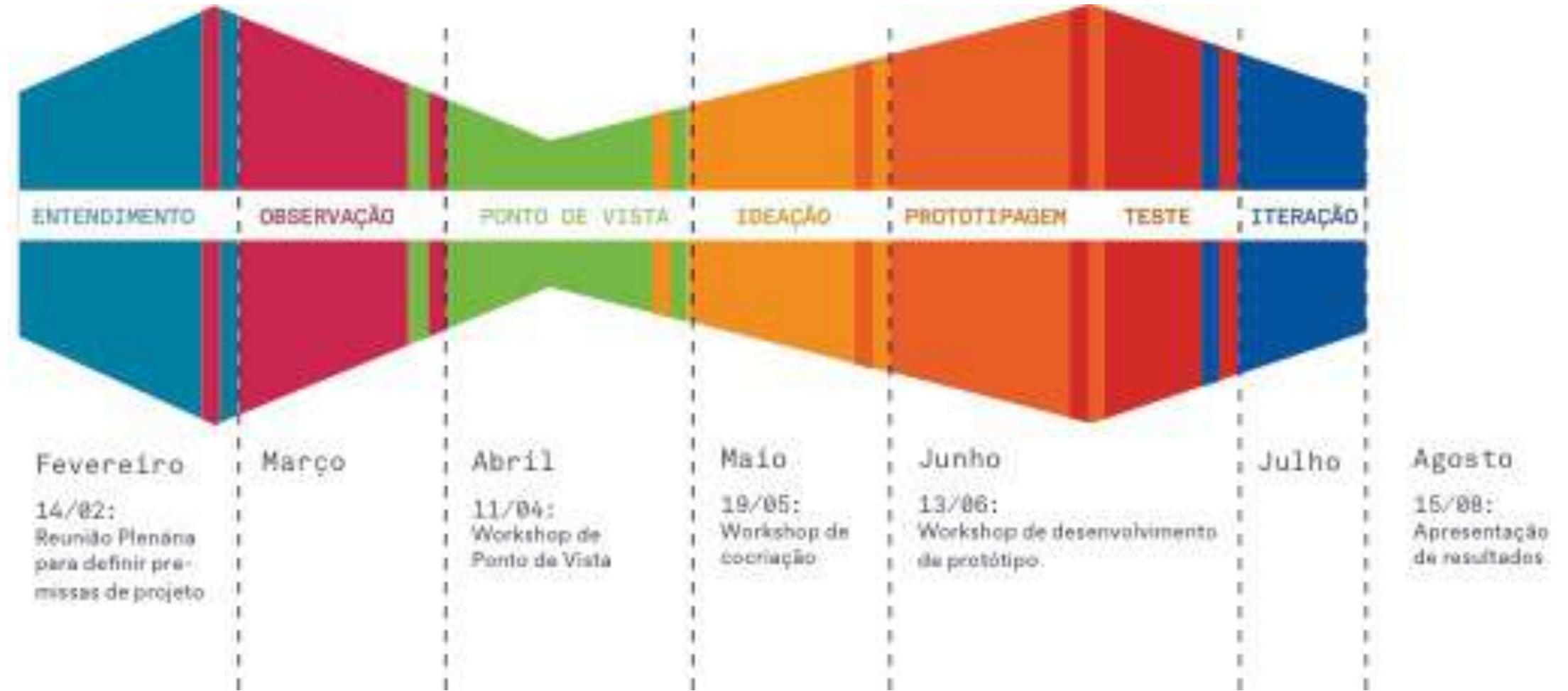
EM CASO DE DÚVIDA SOBRE O PROJETO, CONSULTE NOSSO [DISCLAIMER](#)

Processo



O que construímos ao longo de
6 meses de projeto em conjunto
com o GT de Remuneração

Cronograma



Fase de entendimento

PREMISSAS



Desafios para evoluir o sistema

1. **Baixa qualidade assistencial**
2. **Dificuldade na gestão de custos**
3. **Rigor crescente do órgão regulador**
4. **Baixo investimento governamental na formação de mão de obra qualificada**
5. **Sistema de armazenamento e troca de dados**

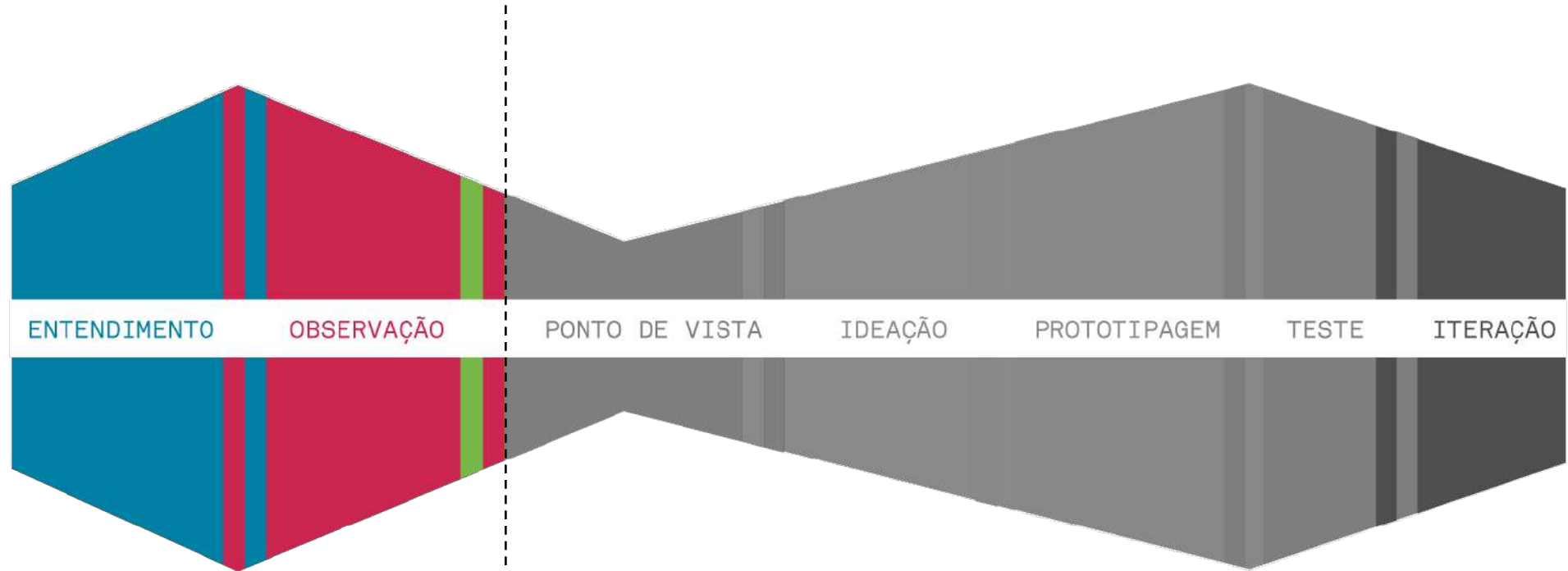
Premissas definidas

O produto desse encontro foram as 9 premissas que deveriam nortear a evolução do GT até o final dos encontros.

1. Foco na qualidade de serviço para o paciente
2. Eficiência do sistema
3. Transparência total
4. Novo 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 no sistema

Fase de observação

MAPA DE SISTEMAS



MAR

1. Desk research
2. Entrevistas com o Grupo Técnico de Remuneração
3. Triangulação de pesquisa

Planejamento de Pesquisa



Universo de Pesquisa



47

- corretor (1)
- usuários (7)
- reguladoras (5)
- empresas contratantes (3)
- hospitais (2)
- médicos (3)
- indústria farmacêutica (4)
- ensino (1)
- startups (3)
- consultoria (2)
- operadora (4)
- assoc. e repres. de classes (11)
- adm. de benefícios (1)



- UNIMED POA (2)
- SBPC e ABRAMED (1)
- Nefrologia (1)
- CFN (1)
- IQG (1)
- Sindihospa (1)
- Ana hp (1)
- AMB (1)
- AMB (2)
- Fenasaúde (1)

Aprendizados



EGOSSISTEMA



**QUALIDADE
ESPIRITUAL**



O MEDO PARALISA



**O CUSTO DA
DESCONFIANÇA**



**A BASE DAS
RELAÇÕES É
MONETÁRIA**



**CULPABILIDADE VS
CO-
RESPONSABILIDADE**



**PAGO PARA NÃO
SOFRER**

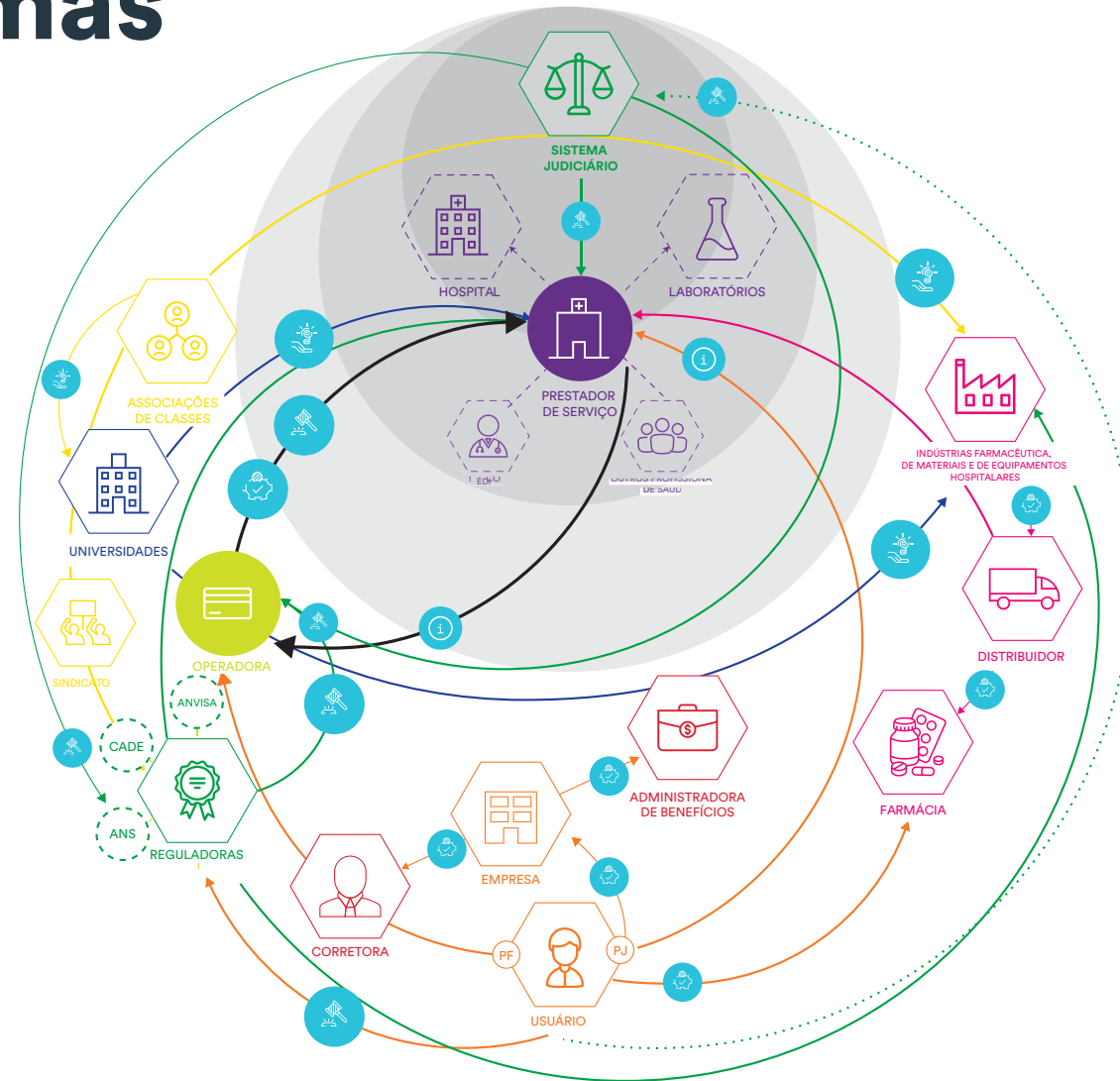


**CARTEIRINHA DO
PLANO É IGUAL
INGRESSO DE PARQUE
DE DIVERSÕES**



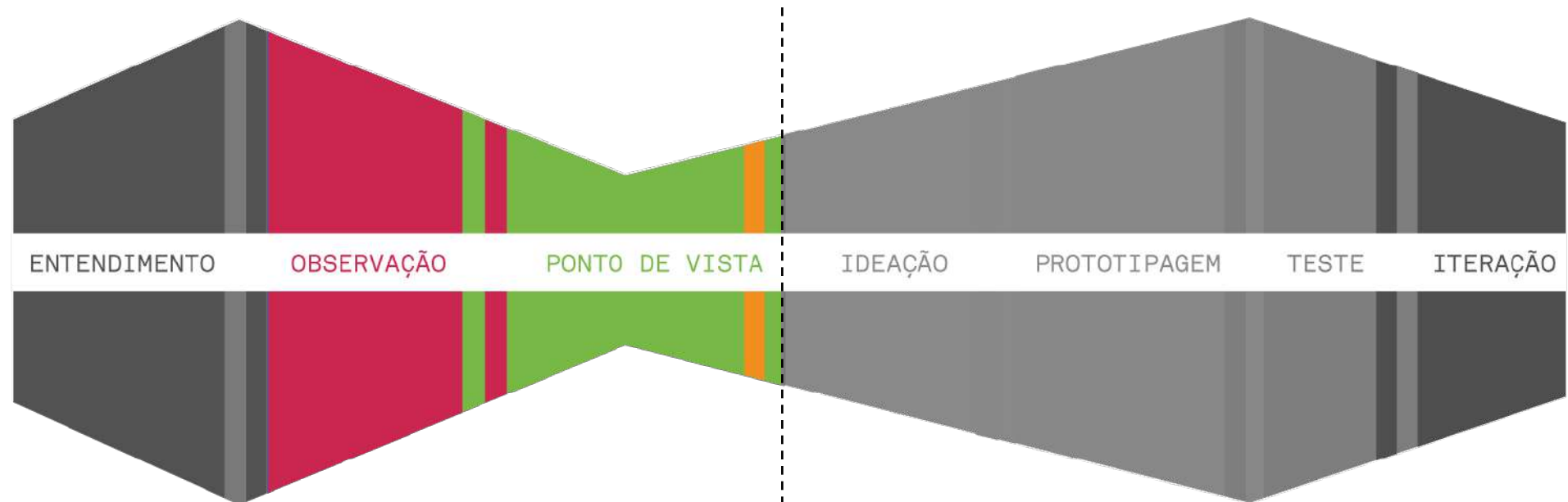
**O PACIENTE ESTÁ À
MARGEM DO
SISTEMA**

Mapa de Sistemas



Ponto de vista

REDEFINAÇÃO DO PROBLEMA

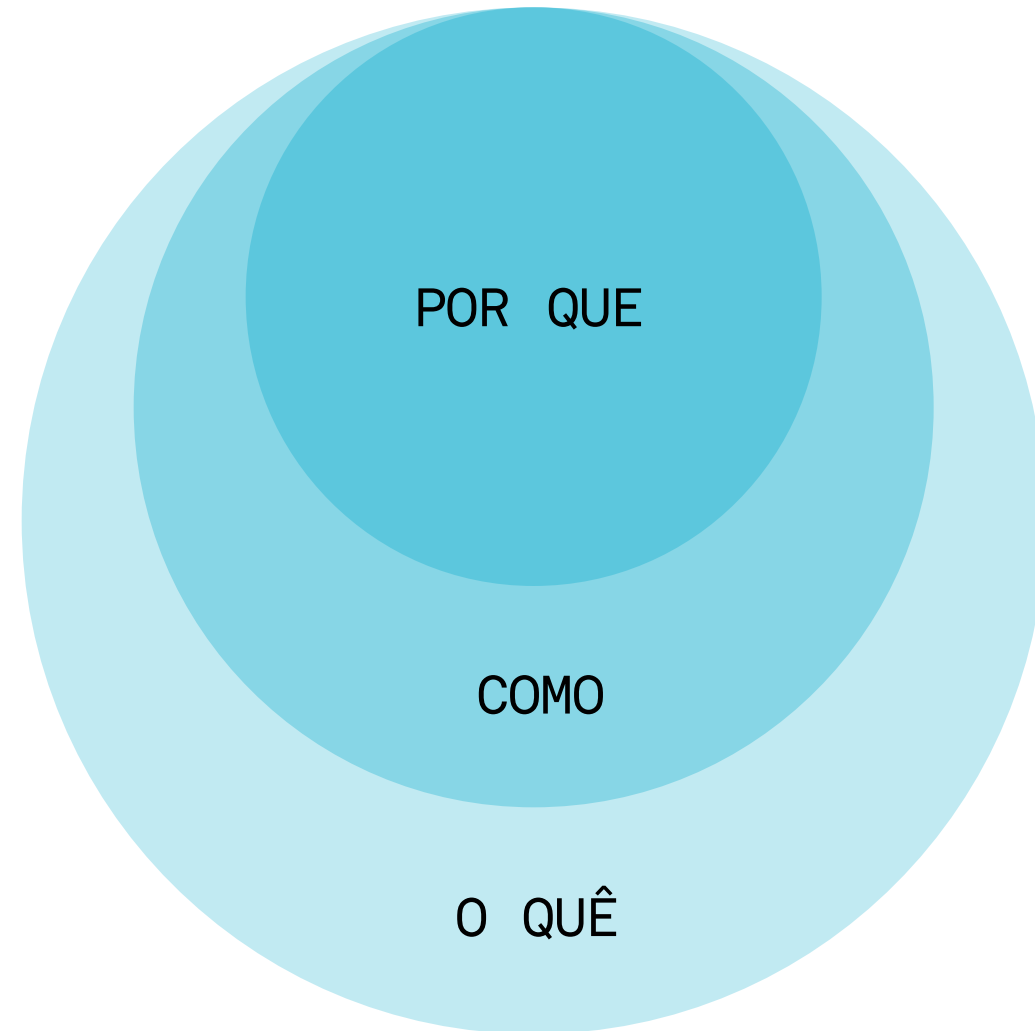


ABR


3. Workshop para construir o Mapa de Sistemas com todos atores envolvidos e as relações entre eles.

Qual o **propósito** do Sistema de Saúde Suplementar no Brasil?

Golden Circle do Sistema



Propósito do Sistema



Ser um sistema que olhe para além da doença, que garanta aos usuários acesso à **saúde, que promova o **cuidado integrado** para **paciente** e incentive sua participação ativa no sistema.**

Personas

Construímos personas para nos relacionarmos de maneira humana e empática com cada stakeholder do sistema.

A humanização das instituições nos ajudou a identificar suas dores e motivações.



usuário



operadora



empresa



profissionais
da saúde



hospital

Necessidades identificadas



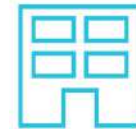
Pacientes querem se sentir amparados;



Profissionais da saúde querem se sentir valorizados;



Hospitais precisam de autonomia na assistência;



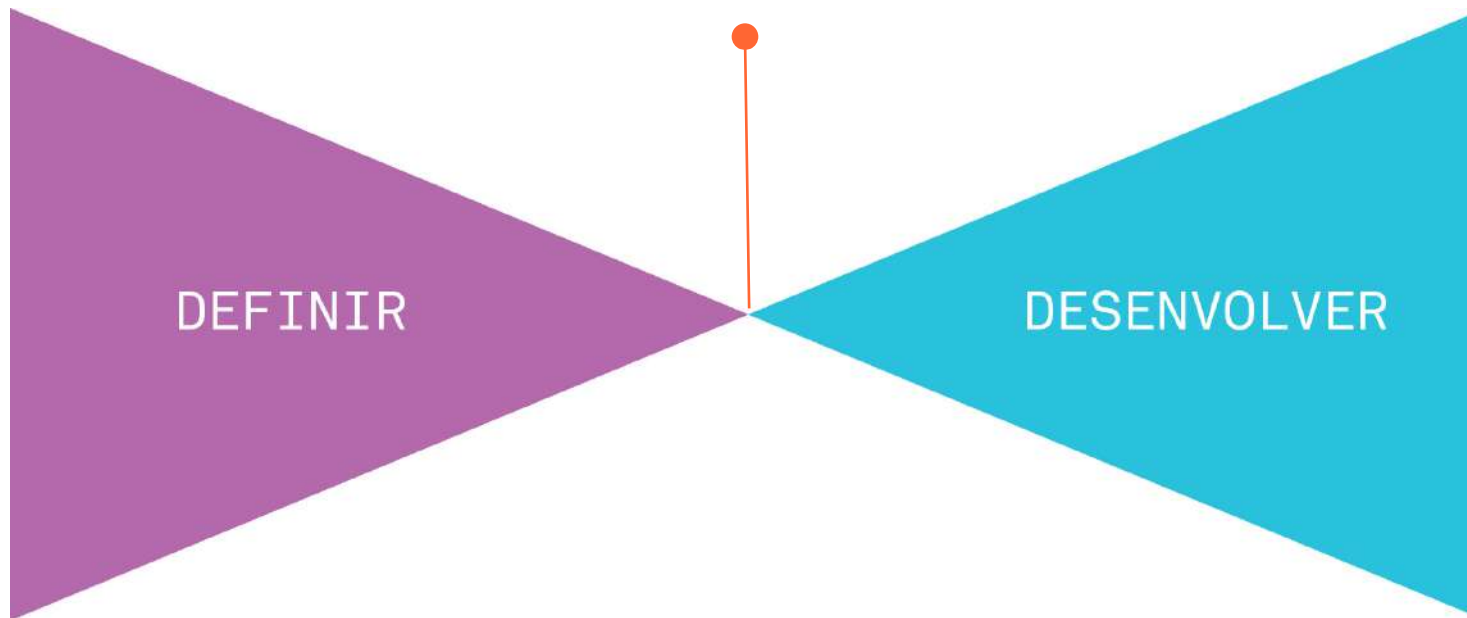
Empresas querem ter controle.



Operadoras querem sentir-se seguras;

Convergimos: o real desafio

Foco na identificação do real problema,
que nos permitiu encontrar alternativas
para o objetivo do projeto.



Egossistema > Ecossistema

Como podemos sair de um egossistema focado apenas na transação financeira para um ecossistema de troca de valores centrado na saúde do paciente e ganho de ganho mútuo para todo o Sistema?



EGO



ECO

Esperando e culpando

Co-responsabilidade

Escondendo os erros

Aprendizado contínuo

Obrigaçãõ

Paixãõ e comprometimento

Nós X Eles

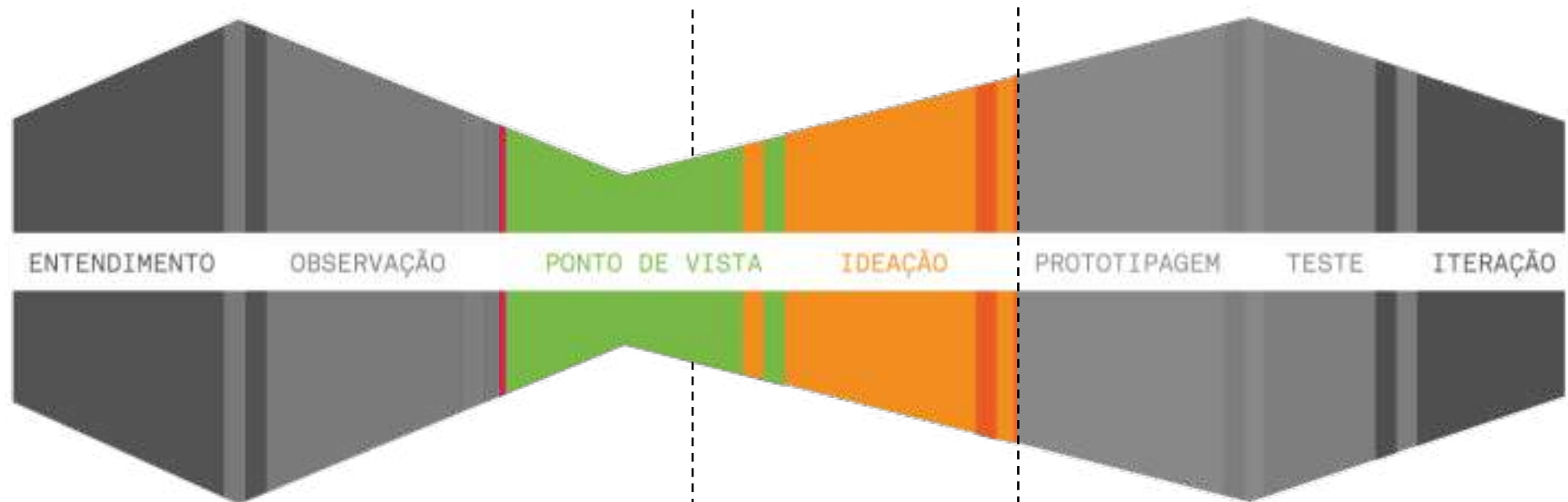
Confiança e parceria

Reparos rápidos

Soluções sustentáveis

Ideação

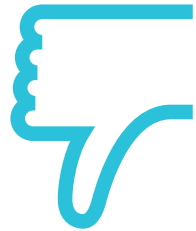
SOLUÇÕES A PARTIR DA NOVA PERSPECTIVA



19.05

_Workshop de Co-criação para encontrar soluções a partir das oportunidades identificadas no ponto de vista.

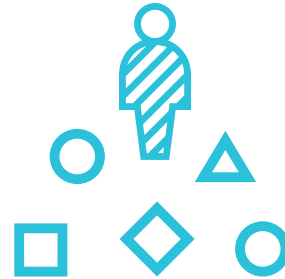
Principais sintomas que impactam negativamente o sistema



▲ DESCONFIANÇA



▲ PARALISIA



▲ INDIVIDUALISMO



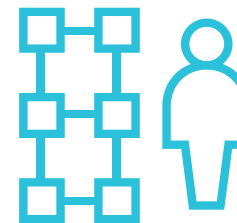
▲ RELAÇÕES APENAS
MONETÁRIAS



▲ AUSÊNCIA DE
MÉTRICAS DE
QUALIDADE

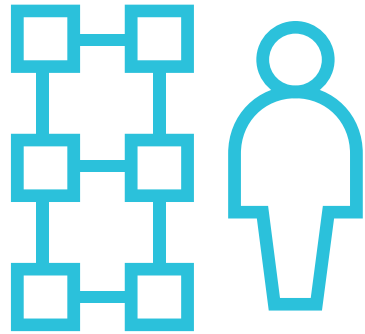


▲ FALTA DIÁLOGO

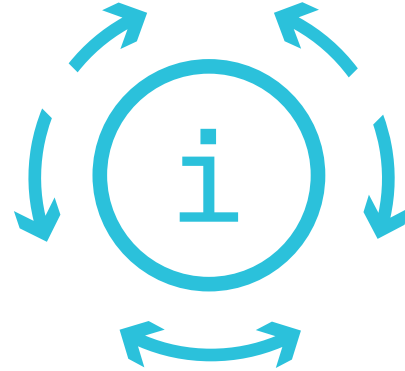


▲ PACIENTE É
IGNORADO PELO
SISTEMA

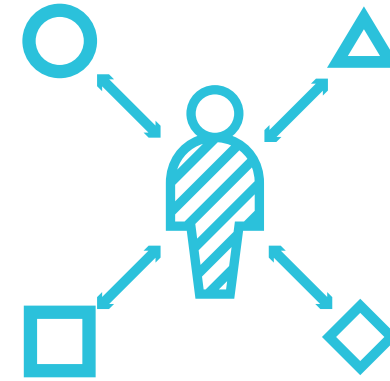
Pilares da solução



▲ ABORDAGEM SISTÊMICA



▲ INFORMAÇÃO CIRCULANTE



▲ INTERDEPENDÊNCIA

6 soluções integradas

1.

BASE ÚNICA DE DADOS

Unificação de dados de saúde

2.

CHECK-IN > CHECK-UP

Atenção primária e remuneração

3.

SINALEIRA DA SAÚDE

Uso consciente do sistema

4.

AVALIAÇÃO DO SISTEMA

Performance do sistema e remuneração

5.

UM PROFISSIONAL POR VEZ

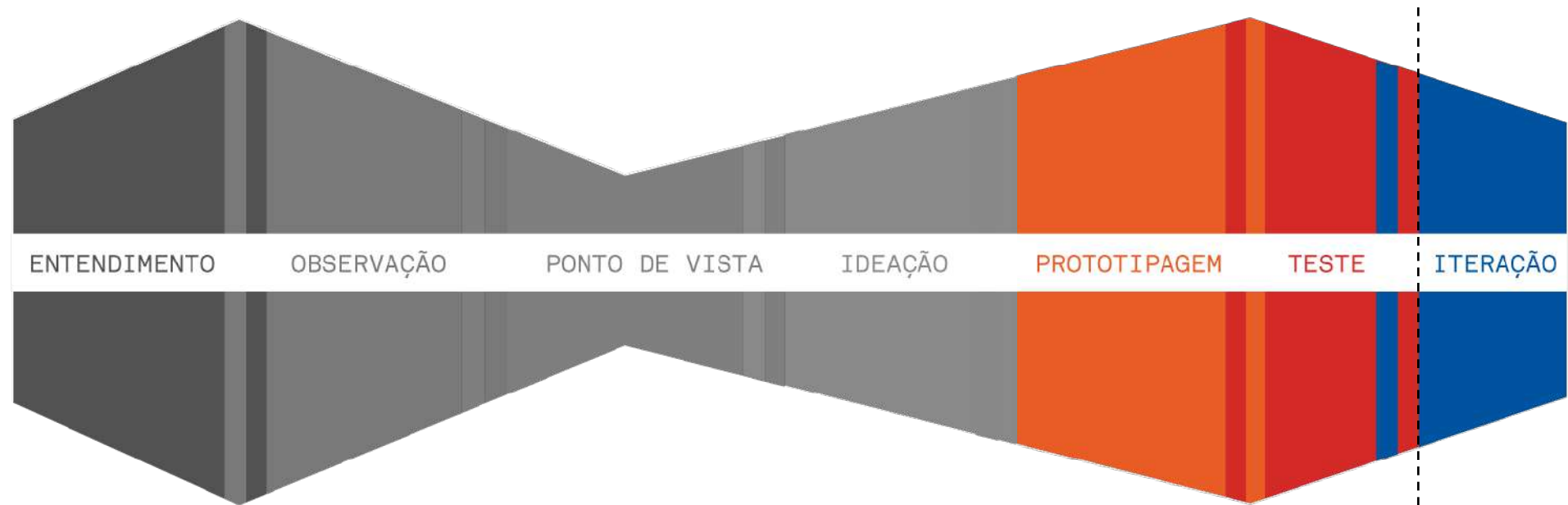
Uso consciente do sistema

6.

COMUNICAÇÃO OPERADORA-HOSPITAIS

Eficiência do sistema

Timeline do projeto




7. Workshop de desenvolvimento de protótipo JUN

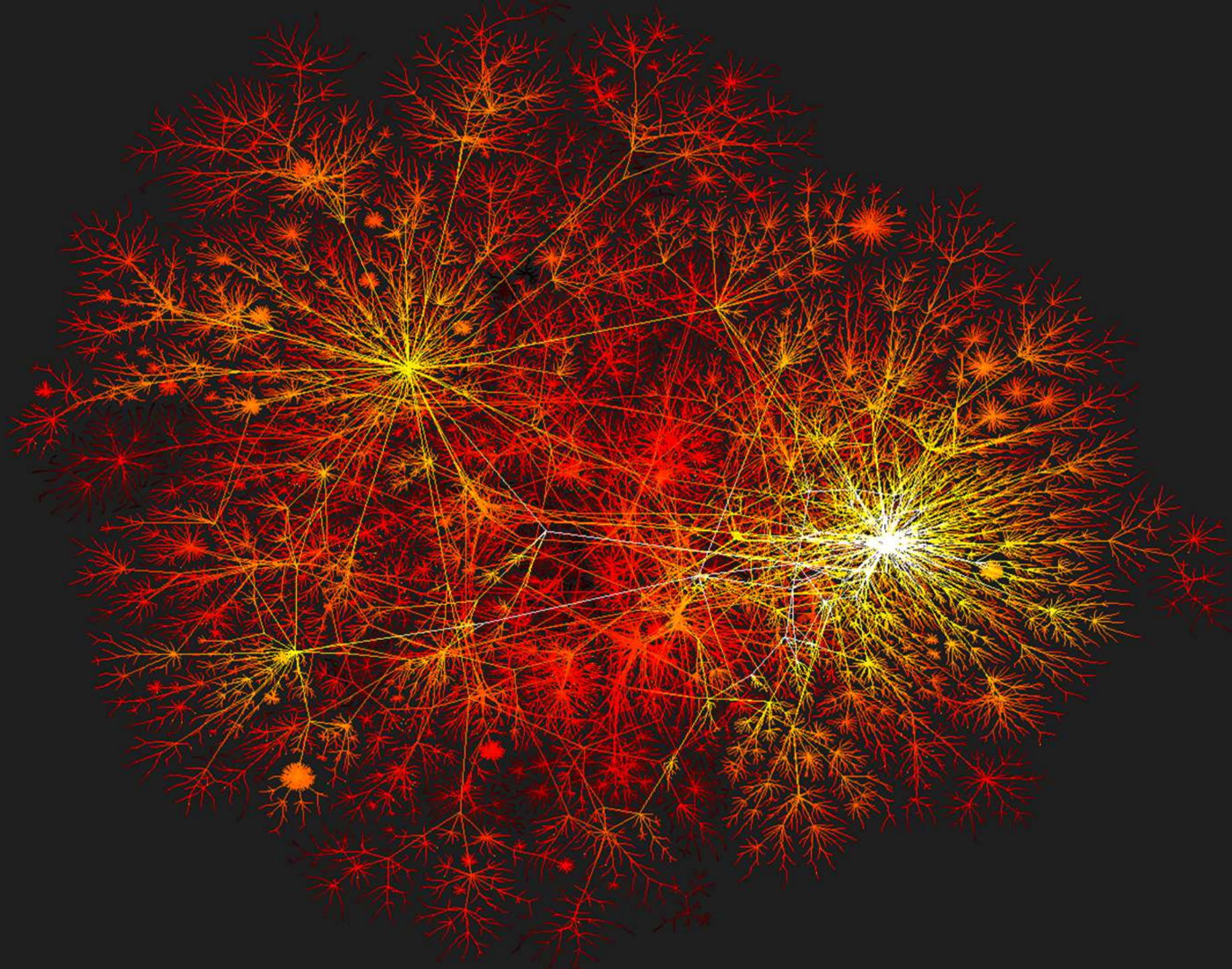
Novos modelos de remuneração



Solução

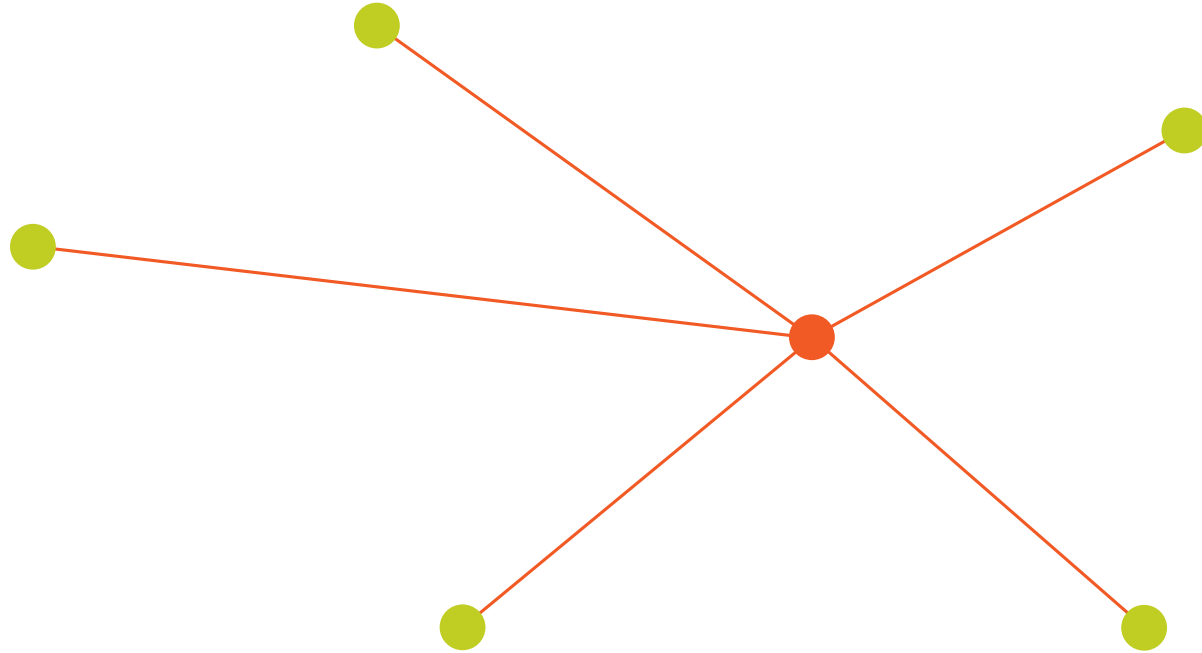
Sustentação

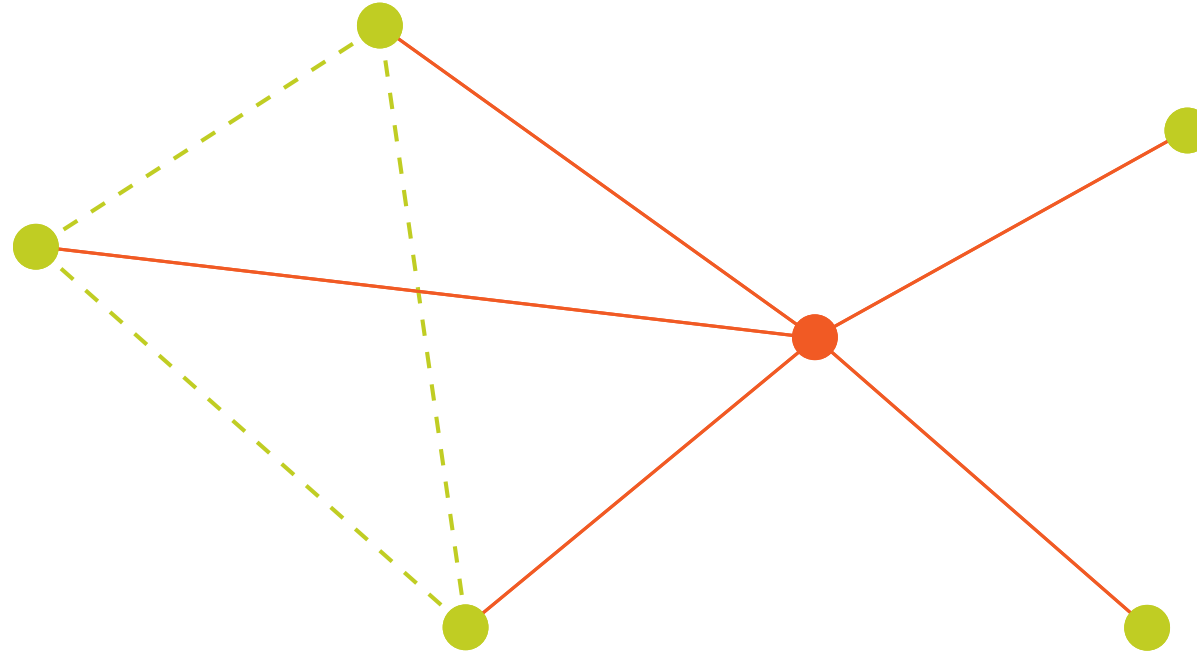


Reorganização do sistema de saúde
suplementar para promover
integração



-  ANS
-  Operadoras

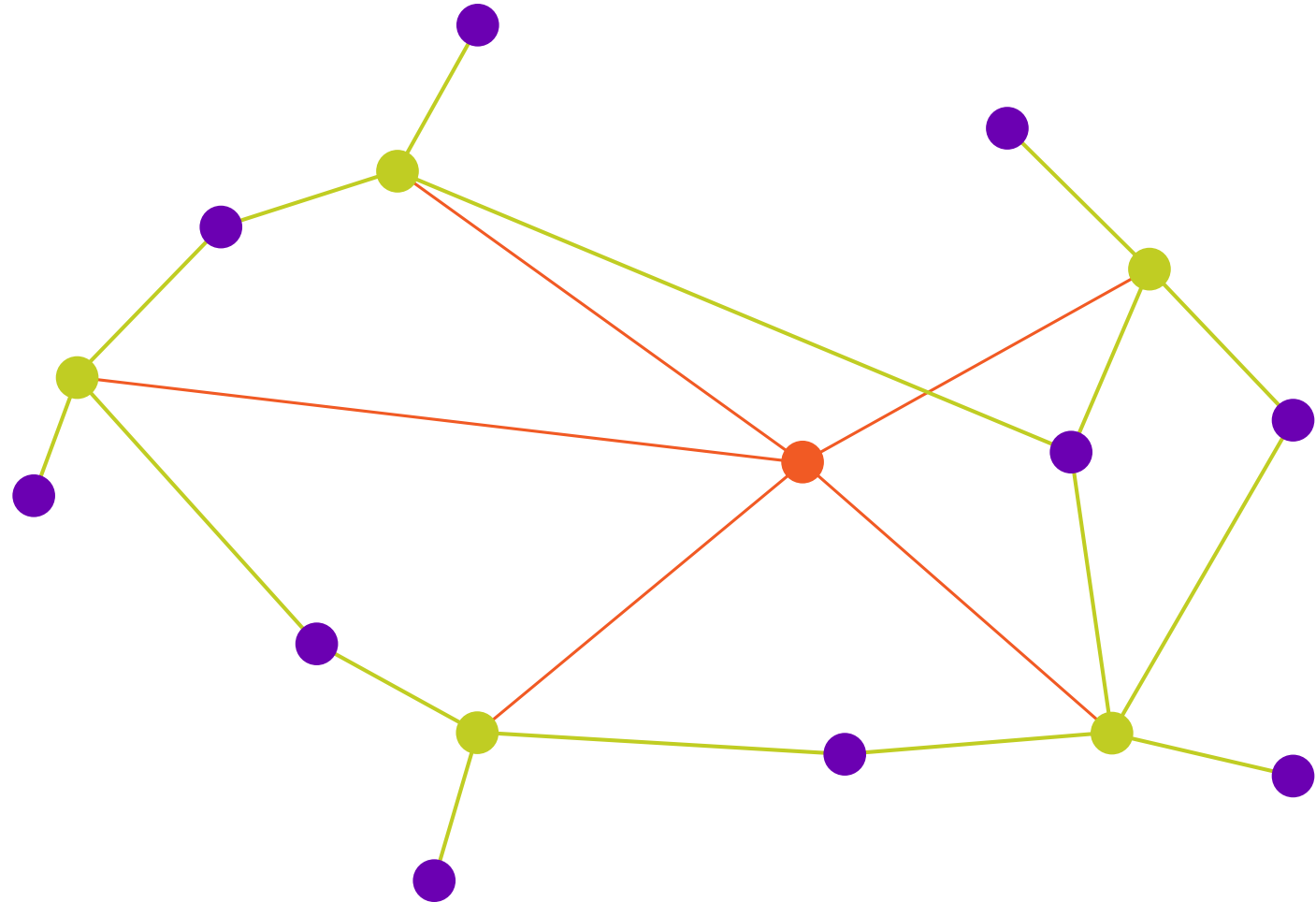




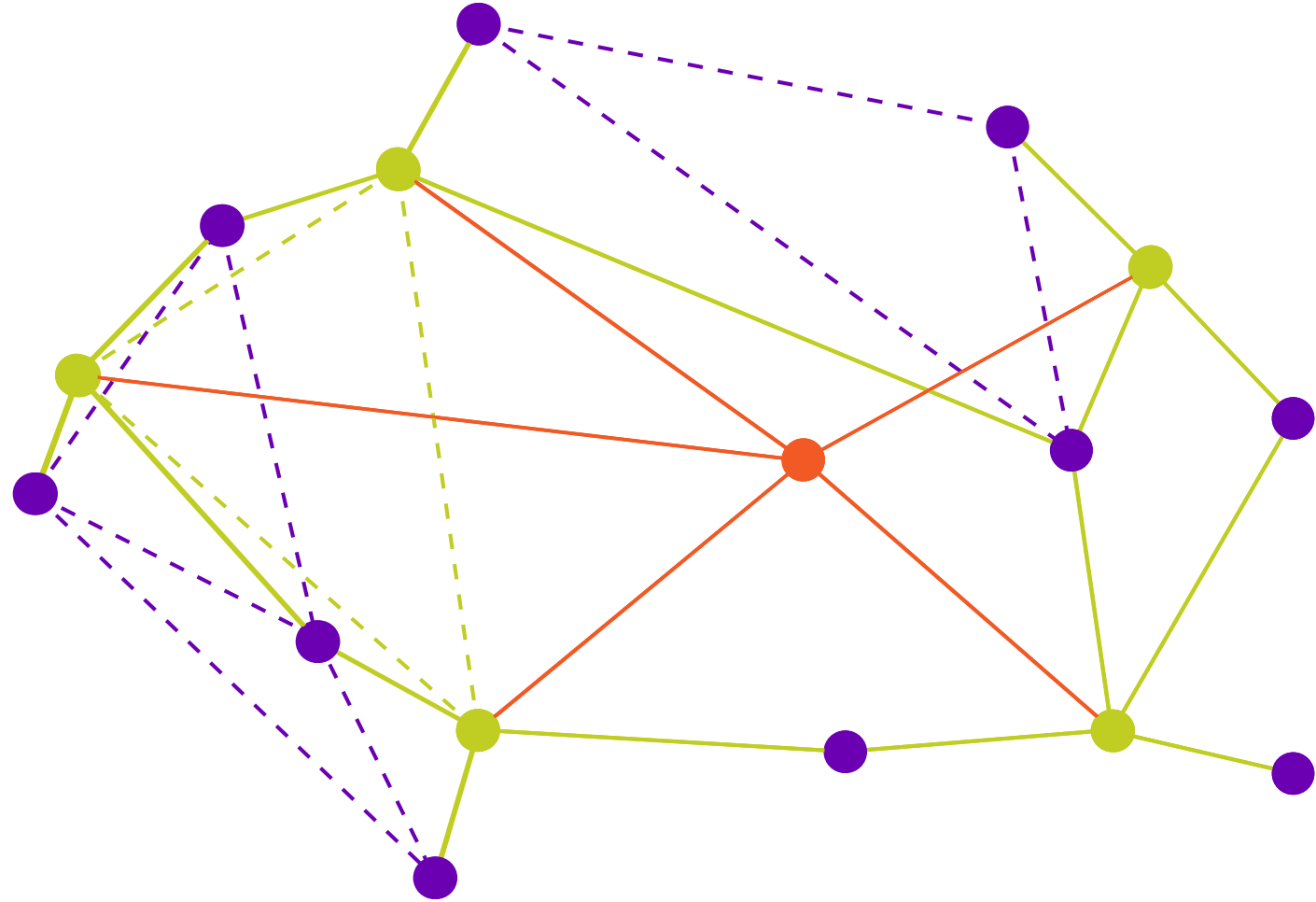
● ANS





● Operadoras

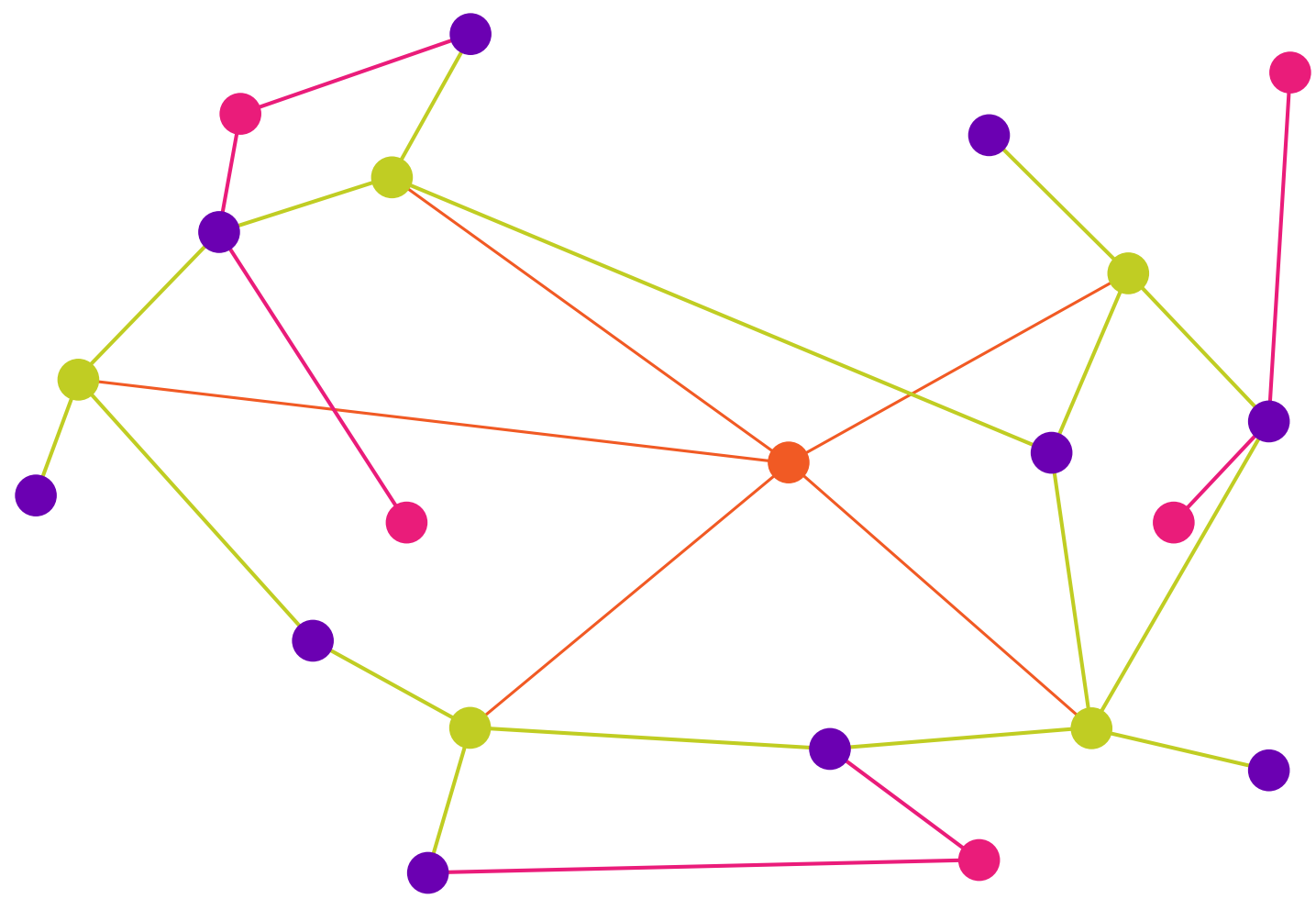
- - - Associação de classe



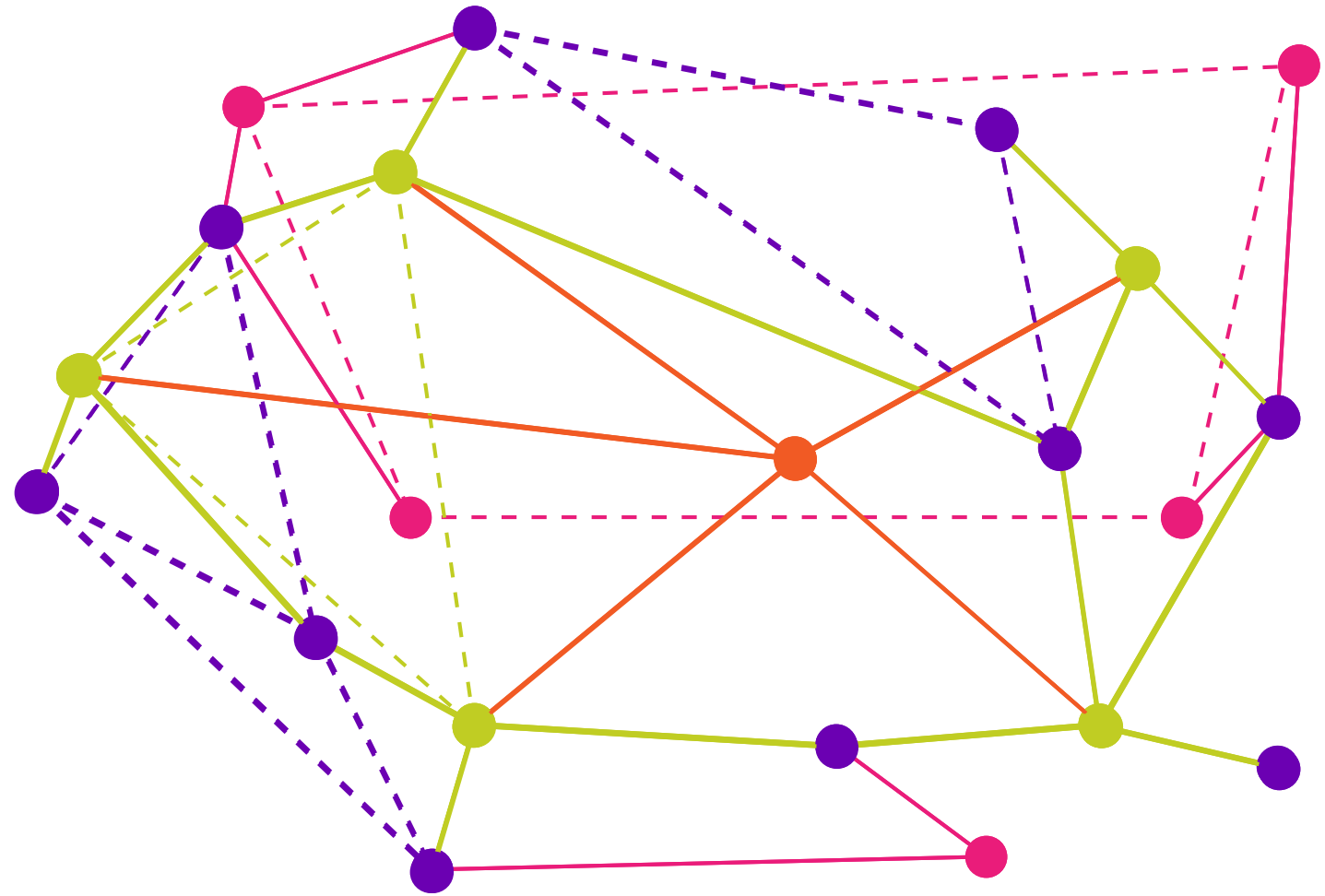
- ANS
- Operadoras
- Rede Credenciada: Profissionais da saúde



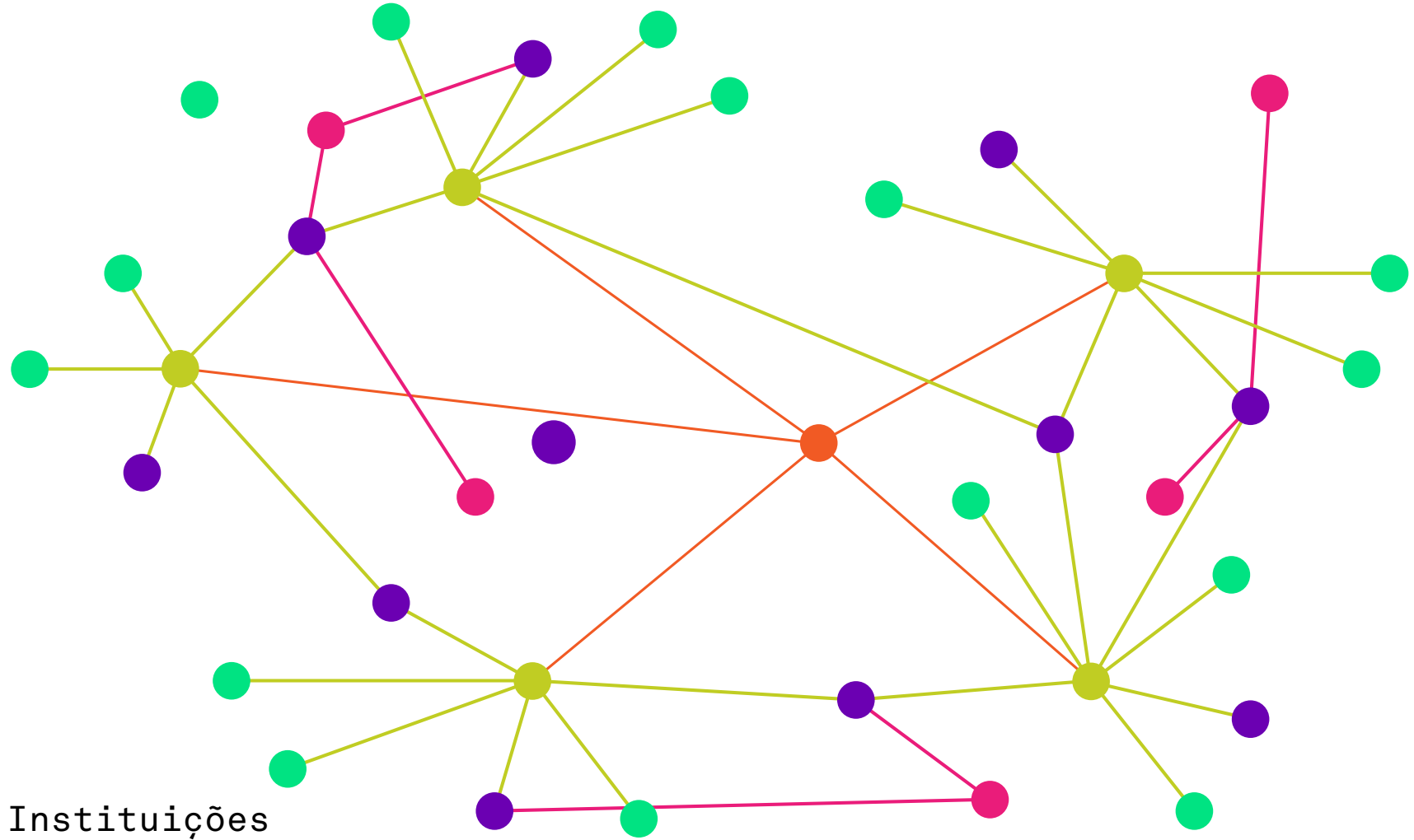
-  ANS
-  Operadoras
-  Rede Credenciada: Profissionais da saúde
-  Associação de classe



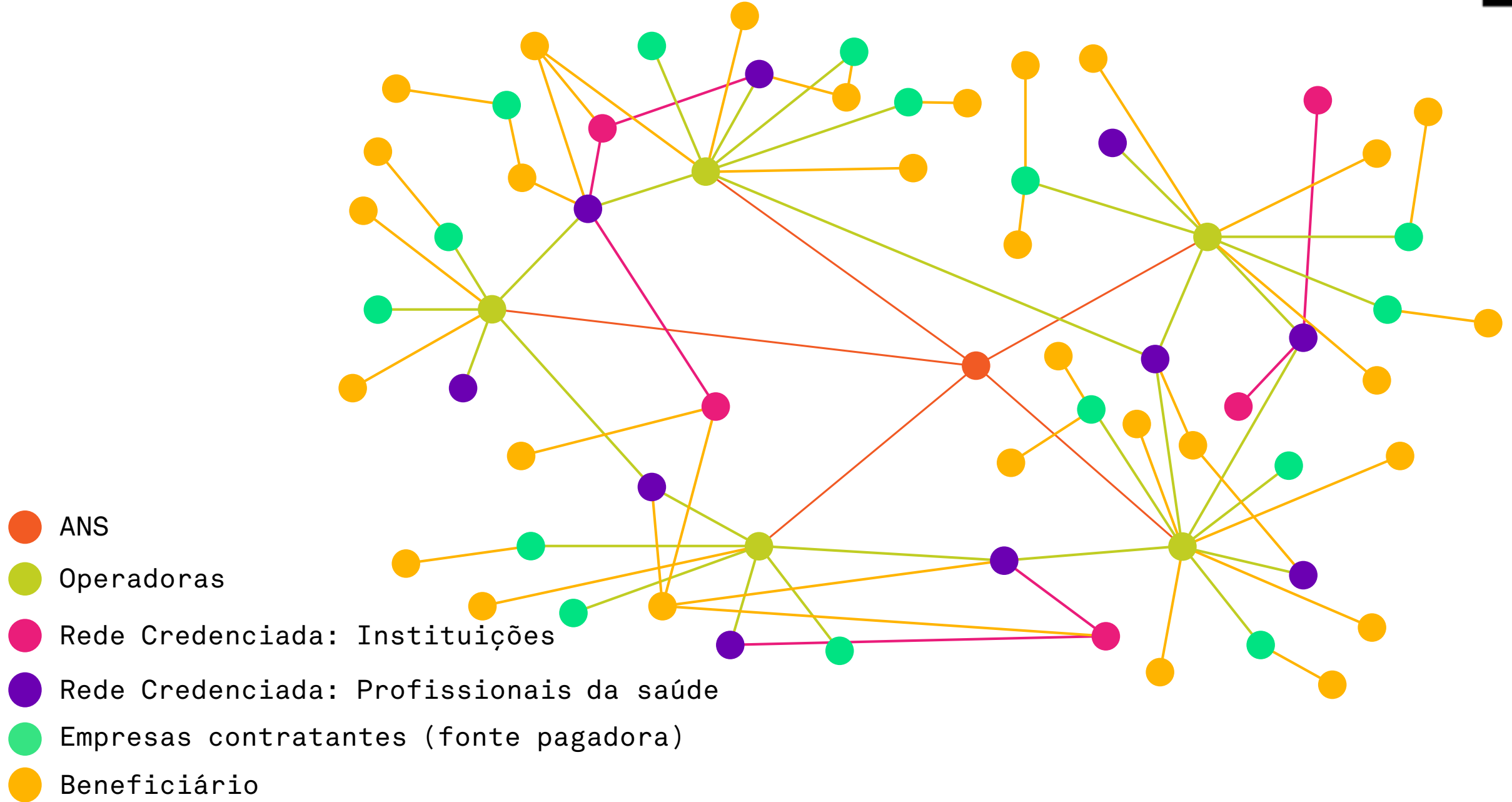
- ANS
- Operadoras
- Rede Credenciada: Instituições
- Rede Credenciada: Profissionais da saúde



- ANS
- Operadoras
- Rede Credenciada: Instituições
- Rede Credenciada: Profissionais da saúde

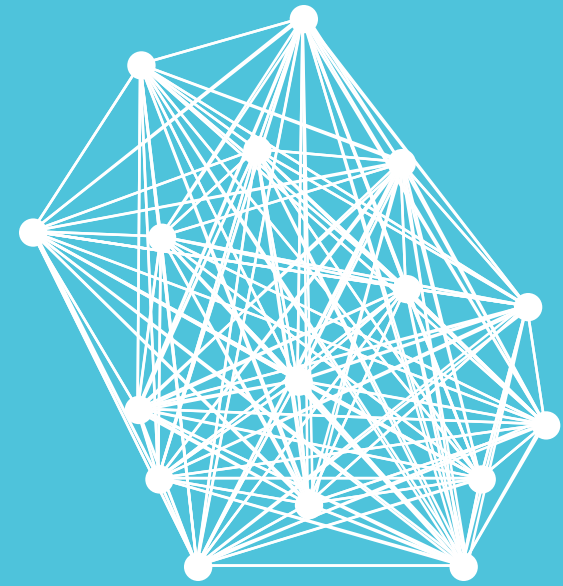
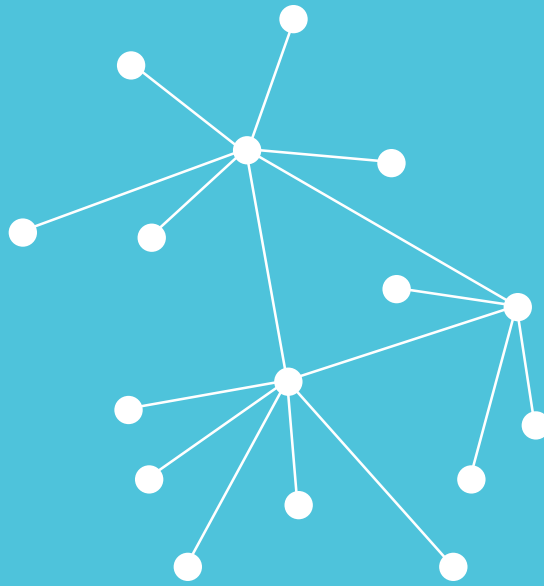
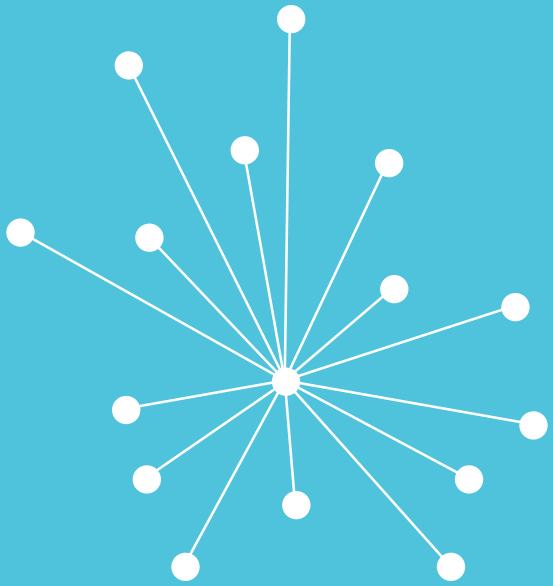


- ANS
- Operadoras
- Rede Credenciada: Instituições
- Rede Credenciada: Profissionais da saúde
- Empresas contratantes (fonte pagadora)

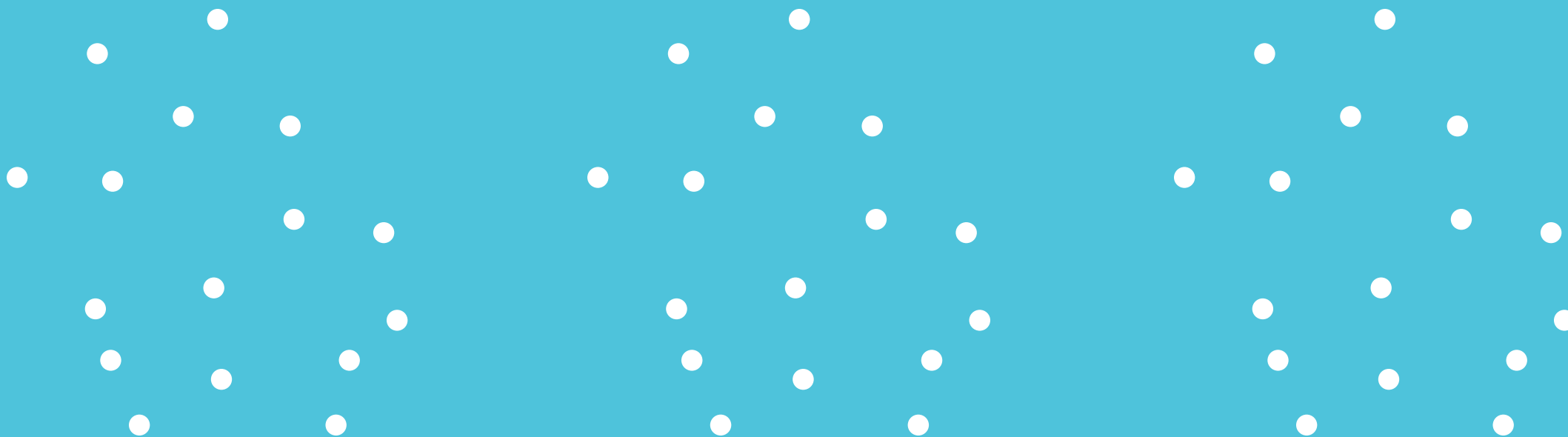


- ANS
- Operadoras
- Rede Credenciada: Instituições
- Rede Credenciada: Profissionais da saúde
- Empresas contratantes (fonte pagadora)
- Beneficiário

Formas de comunicação



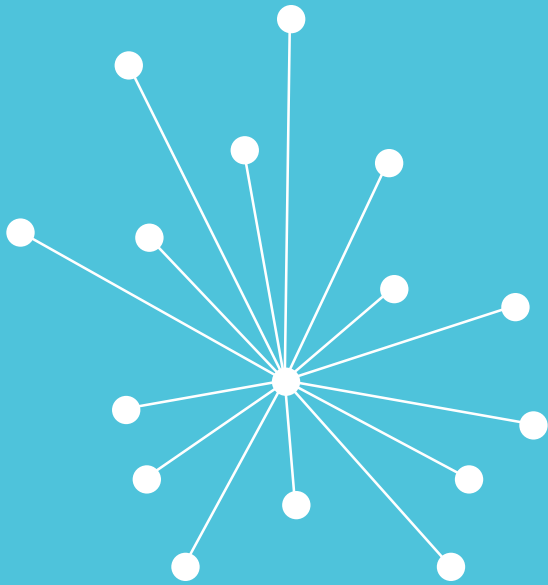
Formas de comunicação



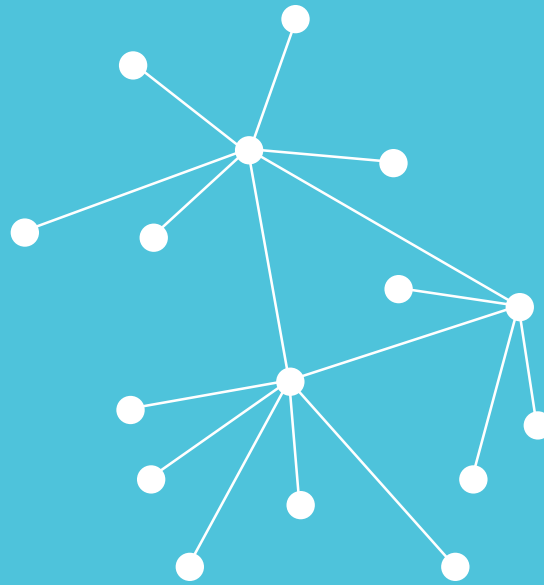
Formas de comunicação

+ DITATORIAL

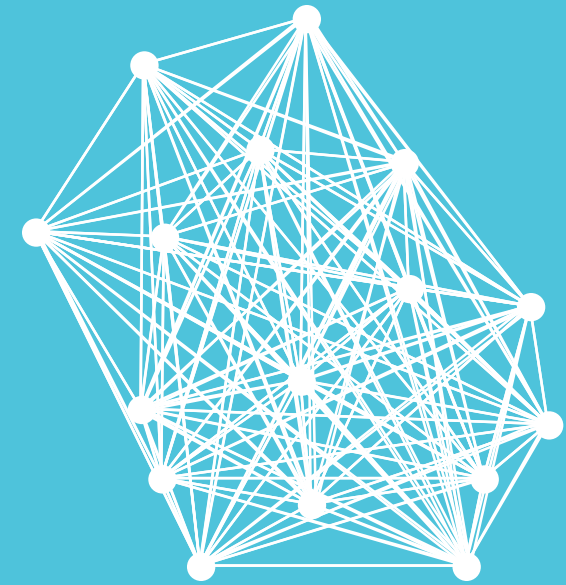
+ ORGÂNICO



CENTRALIZADA

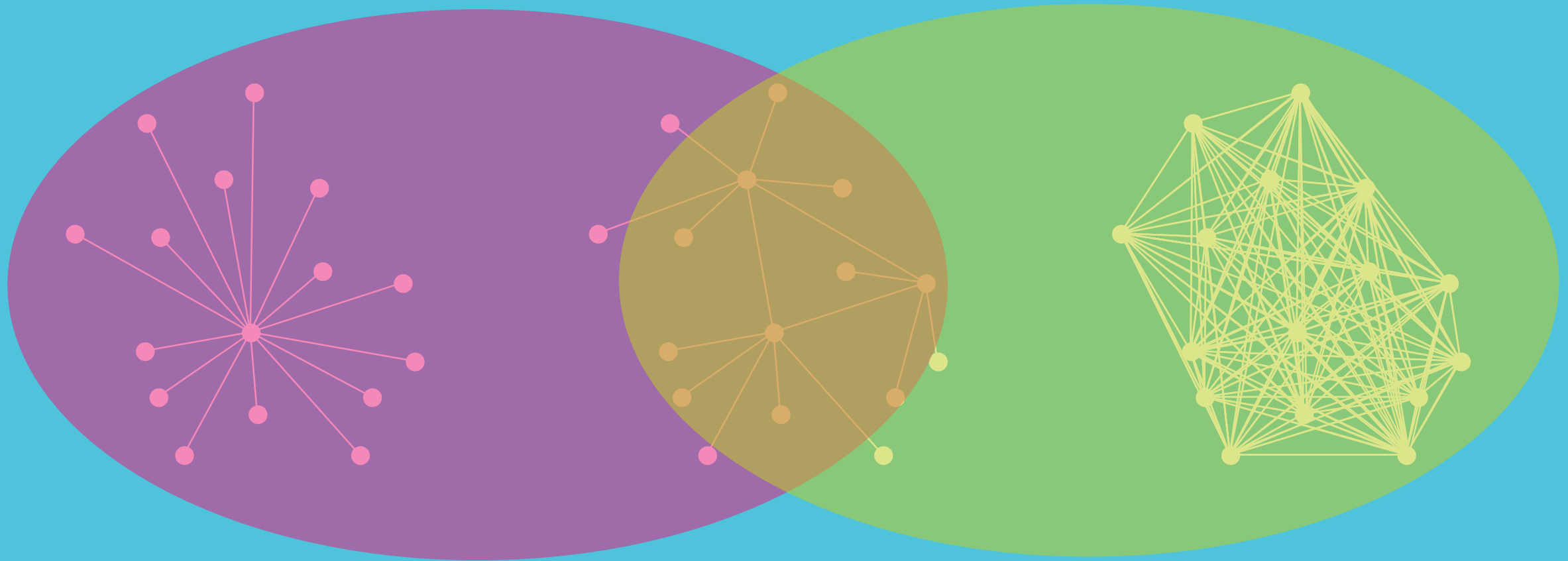


DESCENTRALIZADA



DISTRIBUÍDA

Integração do sistema não só das partes



Onde estamos

Futuro desejável

**A rede não é o instrumento
para fazer a mudança: ela
já é a mudança**













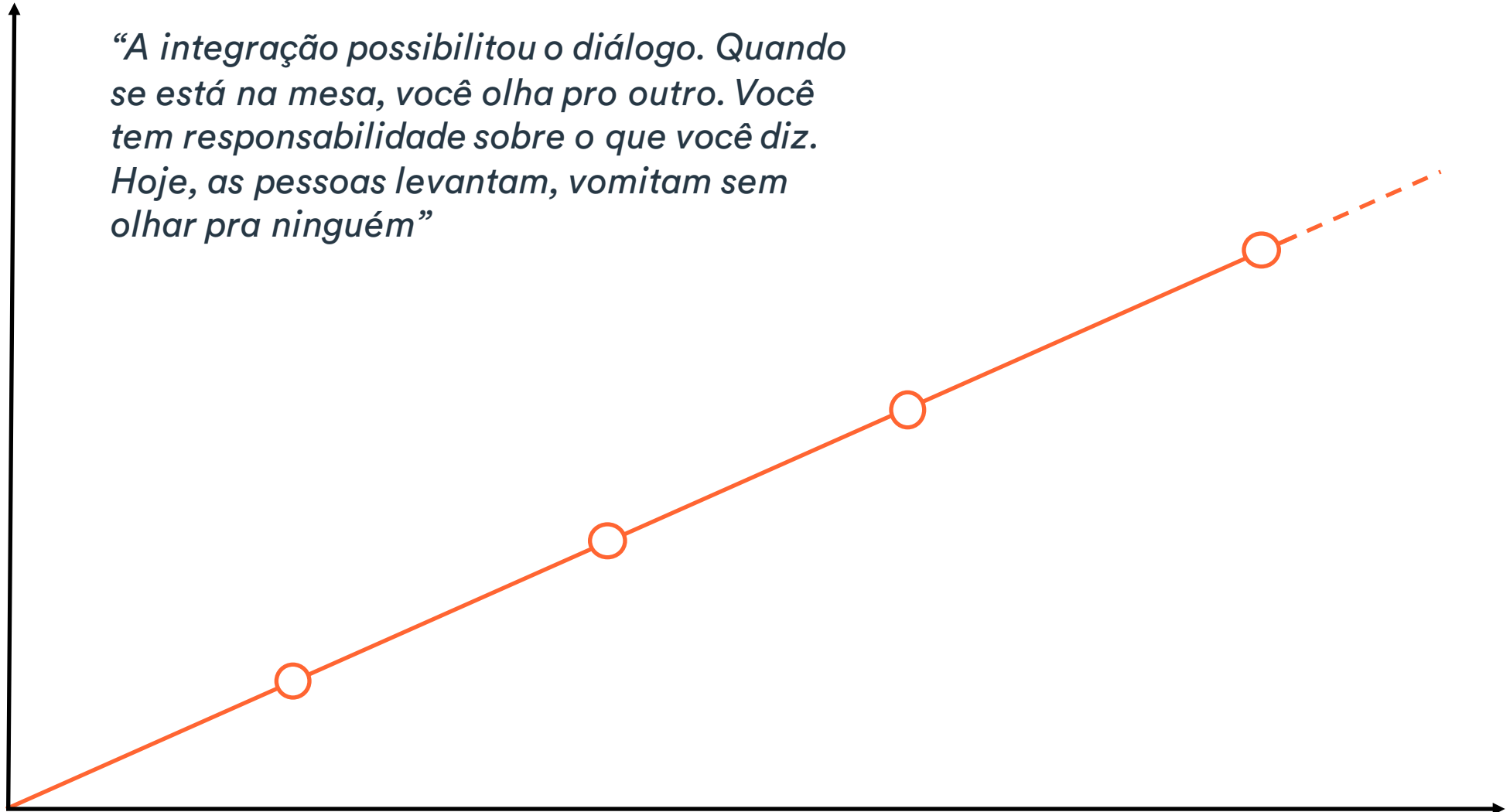
**GRUPO
TÉCNICO DE
REMUNERAÇÃO**



“A integração possibilitou o diálogo. Quando se está na mesa, você olha pro outro. Você tem responsabilidade sobre o que você diz. Hoje, as pessoas levantam, vomitam sem olhar pra ninguém”



NÍVEL DE CONVERSA E INTEGRAÇÃO GT



TEMPO



14/02
premissas

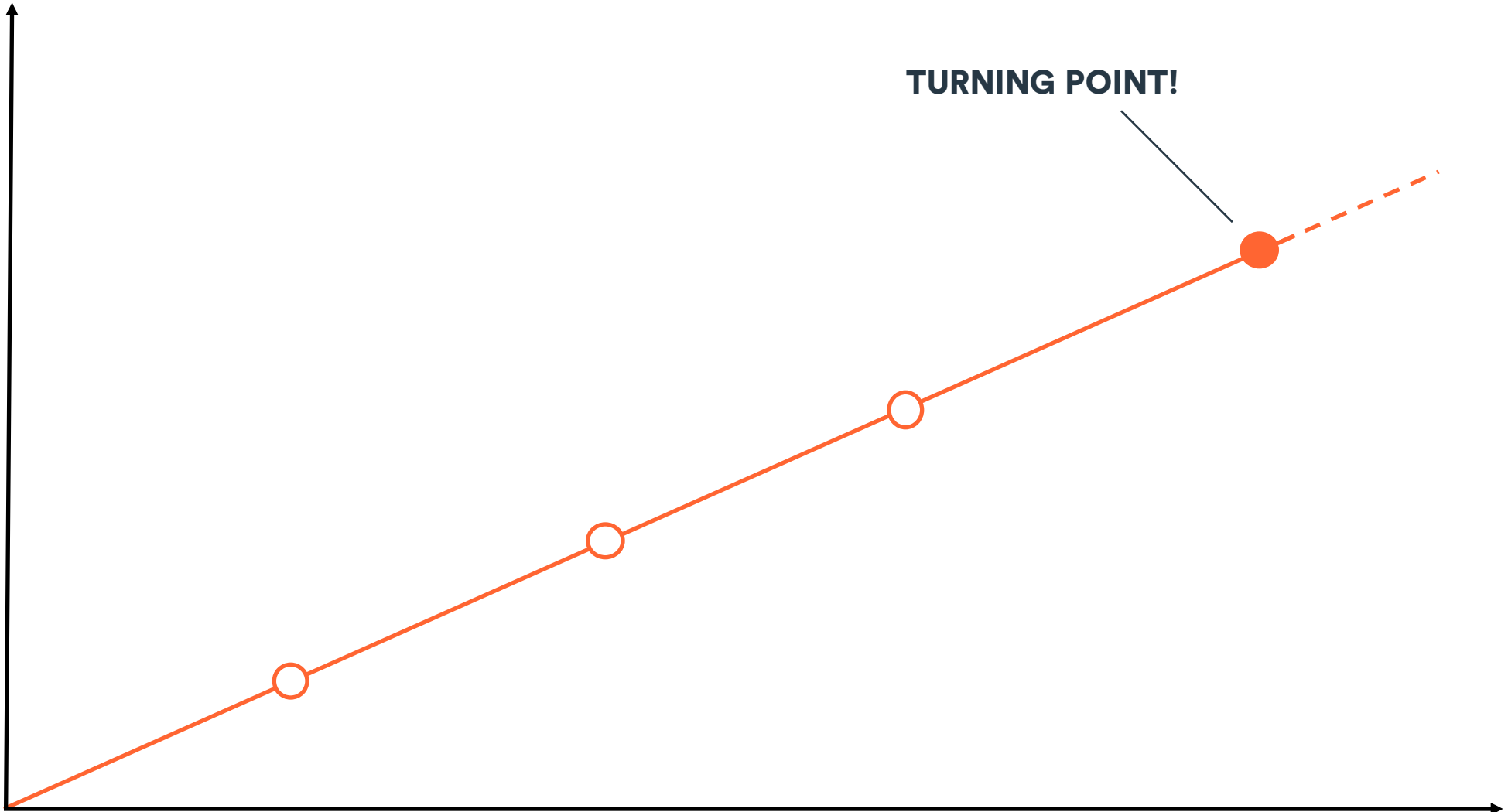
11/04
propósito

19/05
ideação

13/06
prototipagem



NÍVEL DE CONVERSA E INTEGRAÇÃO GT



TEMPO



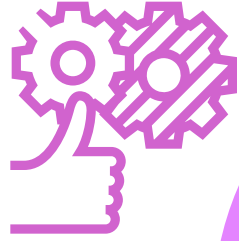
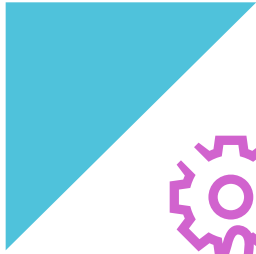
14/02
premissas

11/04
propósito

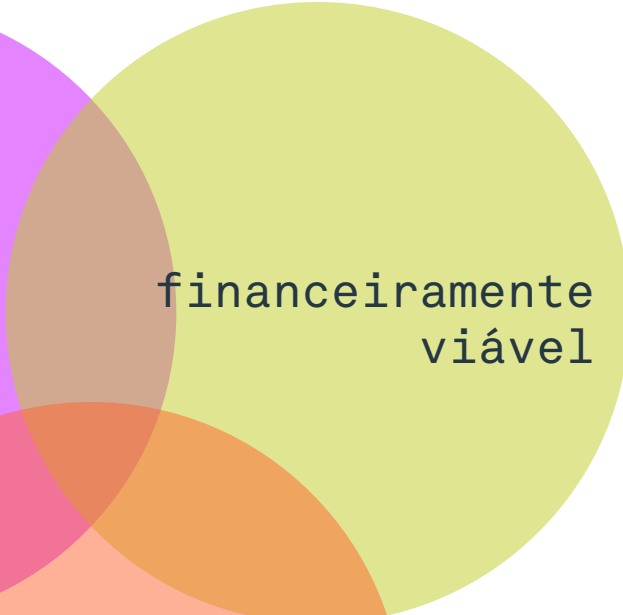
19/05
ideação

13/06
prototipagem

TURNING POINT!



tecnicamente
possível

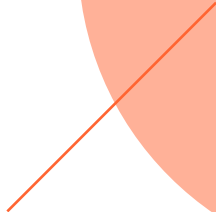


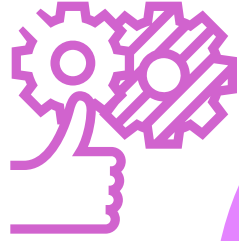
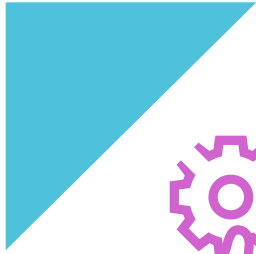
financeiramente
viável



desejável

**sempre
começamos
por aqui**

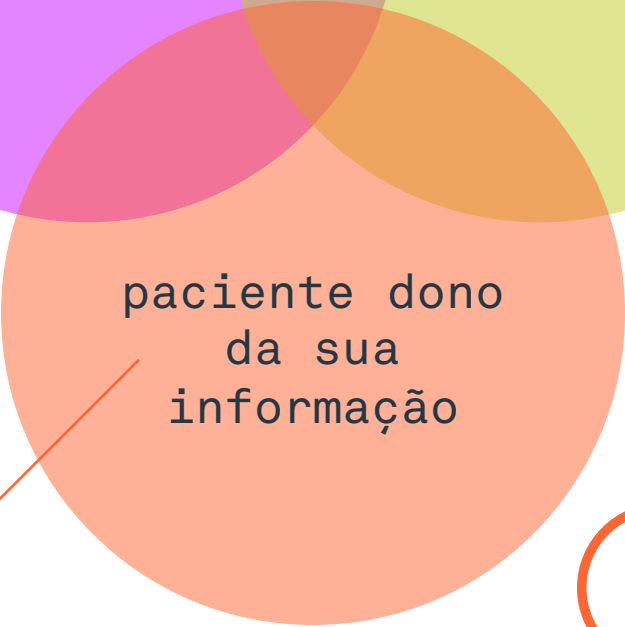




foco na
assistência

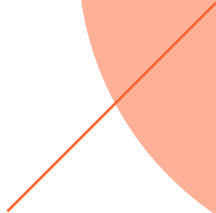


novos modelos
de remuneração



paciente dono
da sua
informação

**sempre
começamos
por aqui**



GANHA – GANHA – GANHA



 Propósito

OLHAR
A SAÚDE
+
CUIDADO
INTEGRADO

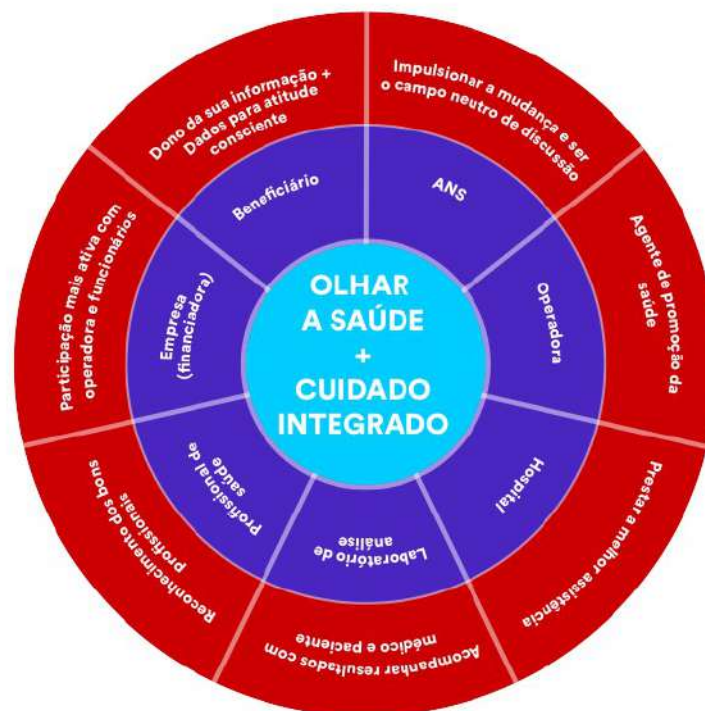
GANHA – GANHA – GANHA

- Propósito
- Stakeholder

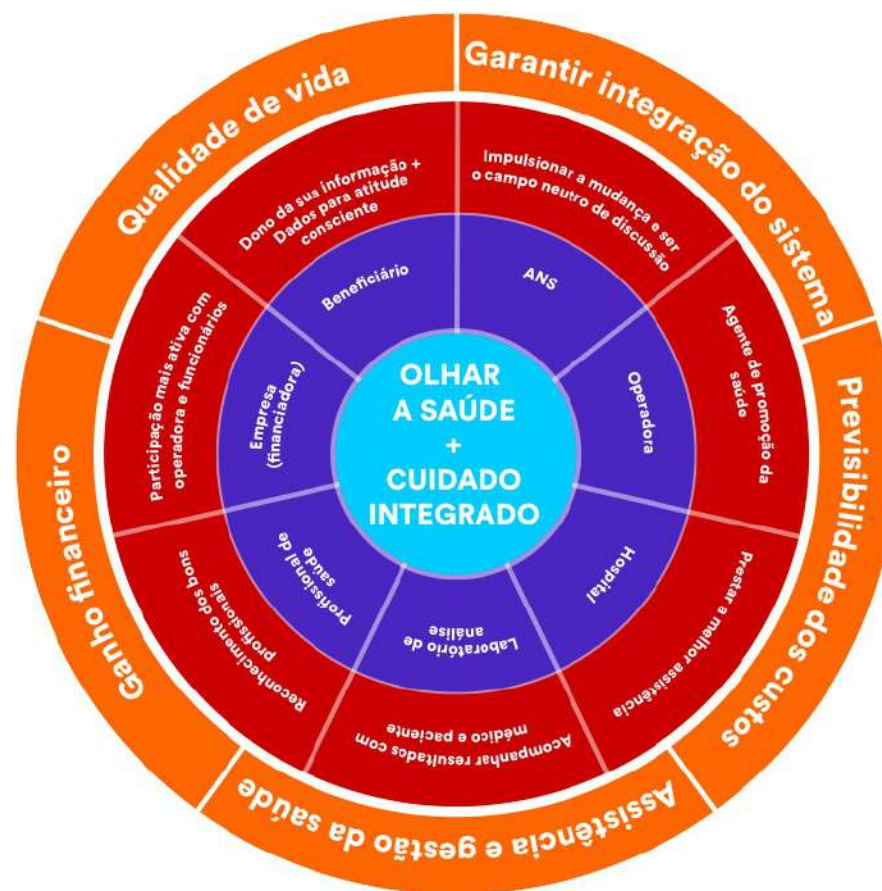


GANHA – GANHA – GANHA

-  Propósito
-  Stakeholder
-  Novos papéis

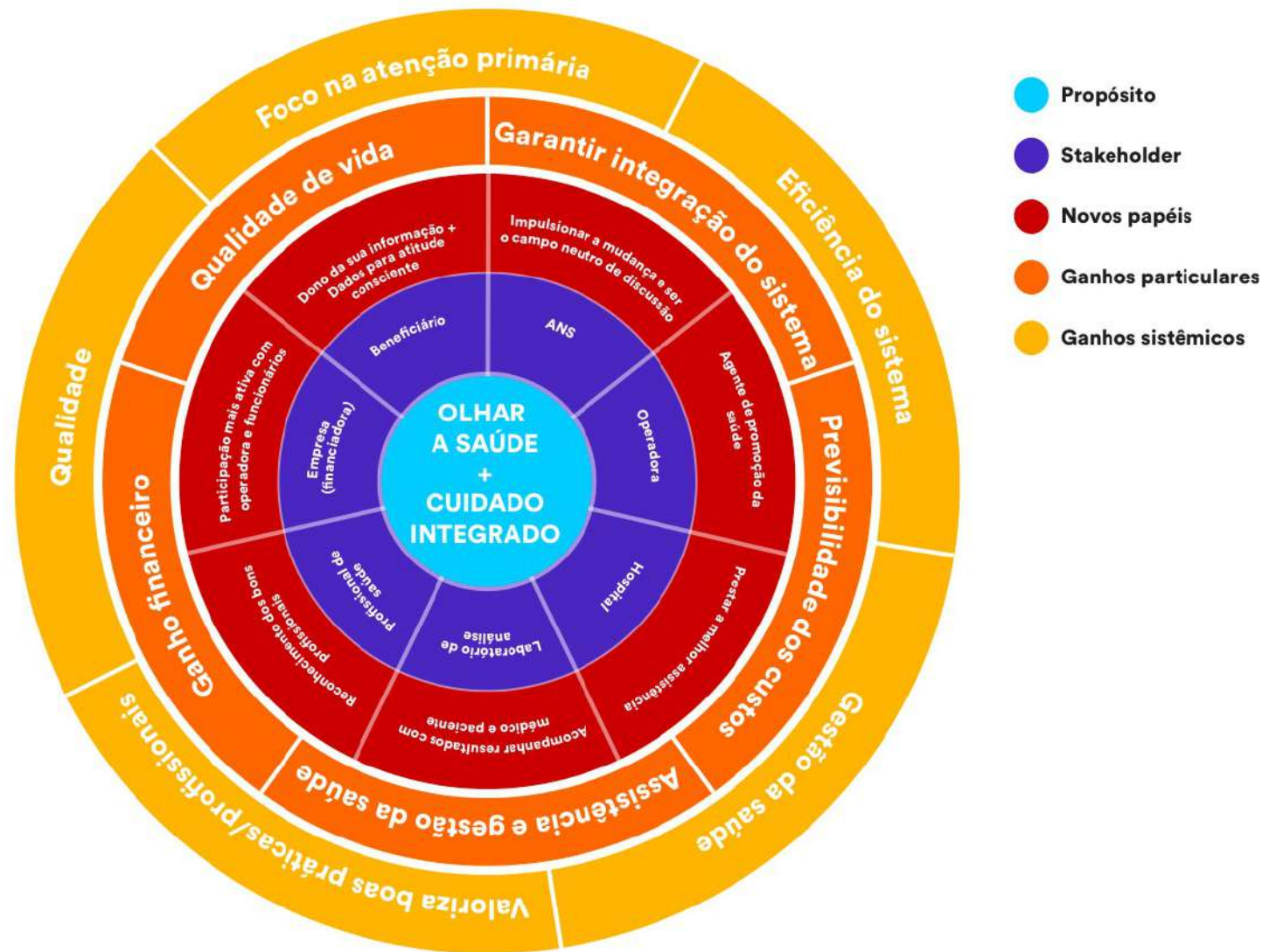


GANHA – GANHA – GANHA



- Propósito
- Stakeholder
- Novos papéis
- Ganhos particulares

GANHA – GANHA – GANHA



Experimentando a solução

Protótipo


Protótipo e teste




Interagir > testar > aprender > iterar

Protótipo

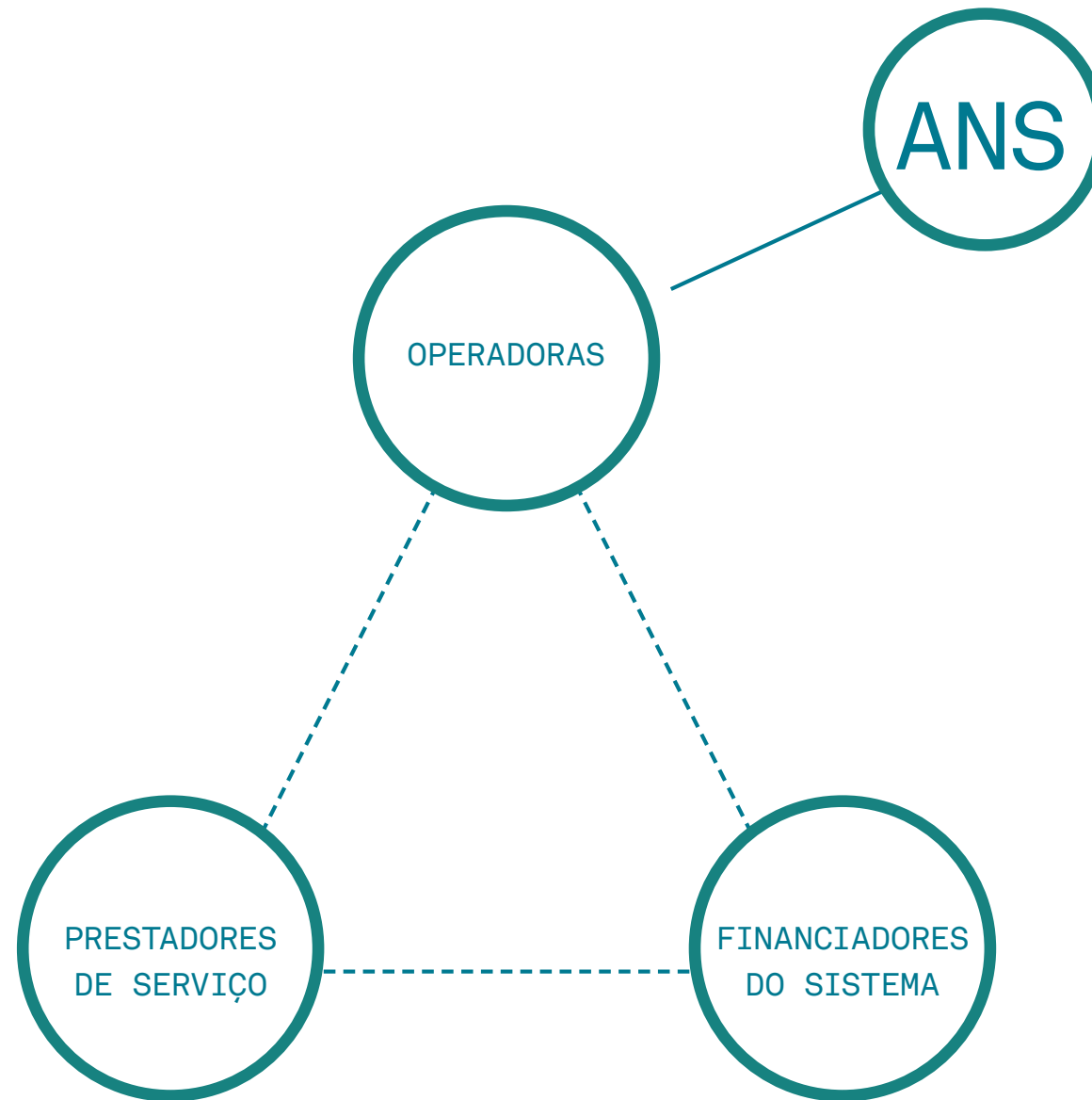
Novo papel da ANS

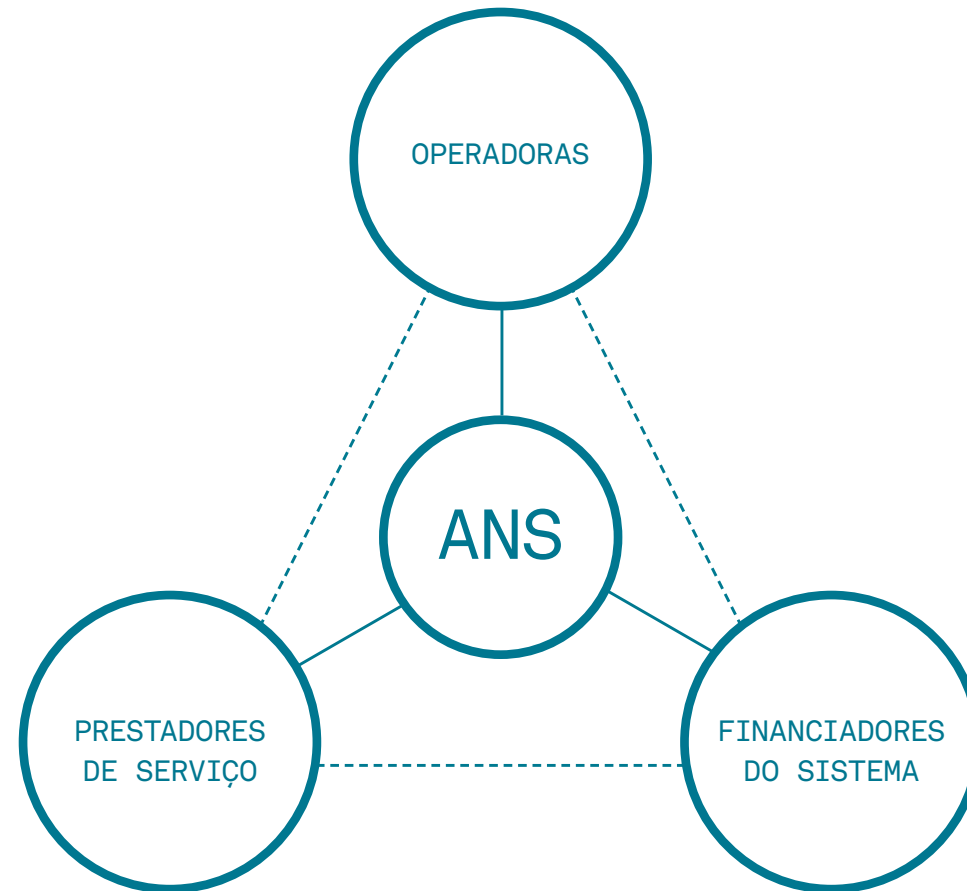


Como regular um sistema de saúde baseado em novos valores e novas relações

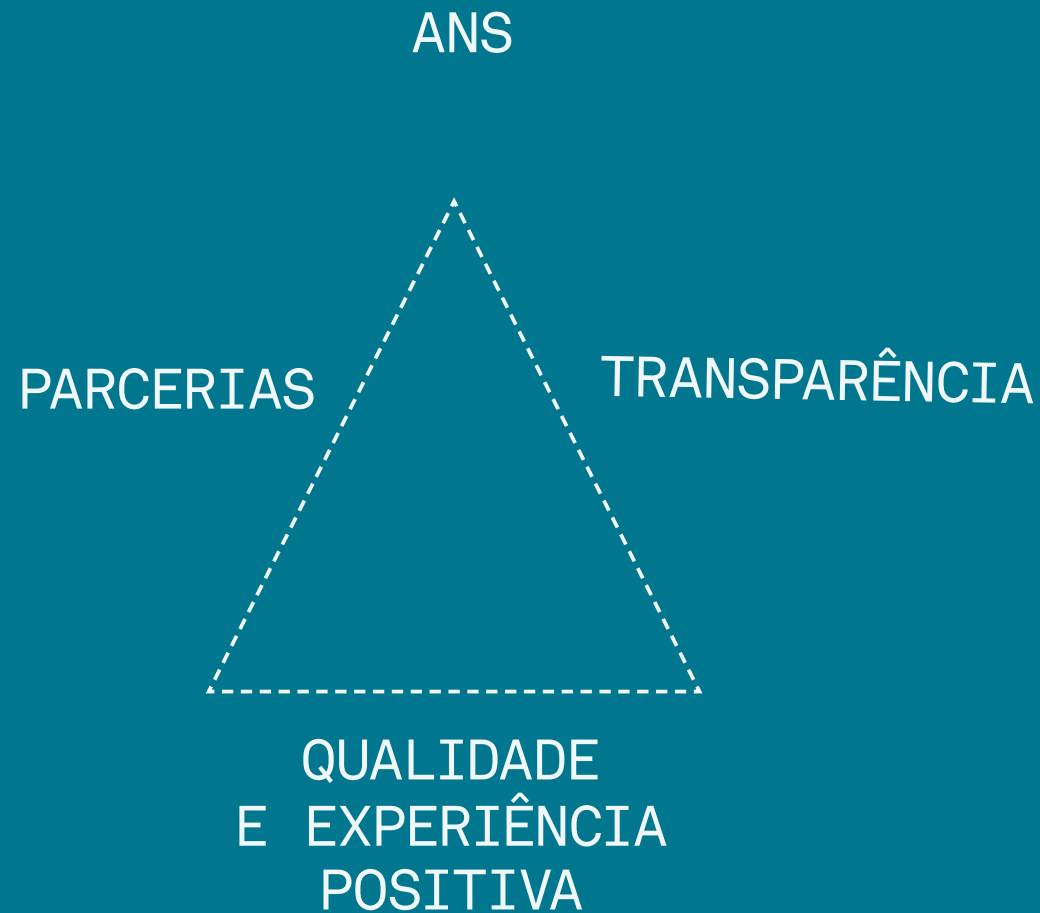


Para mudar relações é necessário que haja uma mudança nos papéis dos envolvidos. Para a ANS, como agência reguladora, não poderia ser diferente.





**UM MODELO DE GOVERNANÇA NECESSÁRIA
PARA A EVOLUÇÃO DO SISTEMA:
DE HIERÁRQUICA PARA REDES DE SUPORTE**



O modelo de governança proposto para ANS está fundamentado nos princípios de transparência, qualidade e experiência positiva e parcerias necessários para evolução do sistema de saúde suplementar e criação de valor para o usuário.

PRINCIPIOS

1. **Facilitadora de parcerias: parcerias ajudam a trazer integração dos stakeholders e a fazer do sistema um verdadeiro sistema, único e com o mesmo objetivo.**
2. **Agência da transparência do sistema e compromisso com a transparência. A ANS será o grande portal de informações sobre o sistema de saúde suplementar.**
3. **Protetora (cuidadora) da experiência positiva dos usuários do sistema para criar e manter uma experiência positiva dos usuários, ela deve garantir que tanto as operadoras quanto seus prestadores atuem com foco na qualidade de serviço para o paciente.**

Papéis da ANS

ESCLARECEDOR

GUARDIÃO DA TRANSPARÊNCIA

QUAIS PREMISSAS DEFENDE:

transparência total; informação para todos;
visão sistêmica

QUAIS VALORES OFERECE:

cuidado, informação

O QUE DEVE GARANTIR:

- compartilhamento das informações (onde encontrar, a quem recorrer, cardápio de serviços etc)
- acessibilidade à informação por meio da disponibilização de comparativos e sínteses visuais, a fim de facilitar sua interpretação
- esclarecimento da importância de cada informação para o Sistema

MEDIADOR

GUARDIÃO DAS RELAÇÕES

QUAIS PREMISSAS DEFENDE:

(garantir o) foco na qualidade de serviço para o paciente, novos modelos precisam de novas relações

QUAIS VALORES OFERECE:

segurança, cuidado, confiança

O QUE DEVE GARANTIR:

- cumprimento de direitos
- a resolução de possíveis conflitos, em casos de falta de comunicação ou não execução de acordos
- incentiva parcerias e boas relações para que se mantenha o sistema unido

Papéis da ANS

BONIFICADOR

GUARDIÃO DO RECONHECIMENTO

QUAIS PREMISSAS DEFENDE:

valorização dos bons profissionais,
transparência total

QUAIS VALORES OFERECE:

reputação, admiração

O QUE DEVE GARANTIR:

- a visualização de quem executa as “melhores práticas”
- exposição em locais de destaque para operadoras e prestadores

ANALISTA

GUARDIÃO DA QUALIDADE

QUAIS PREMISSAS DEFENDE:

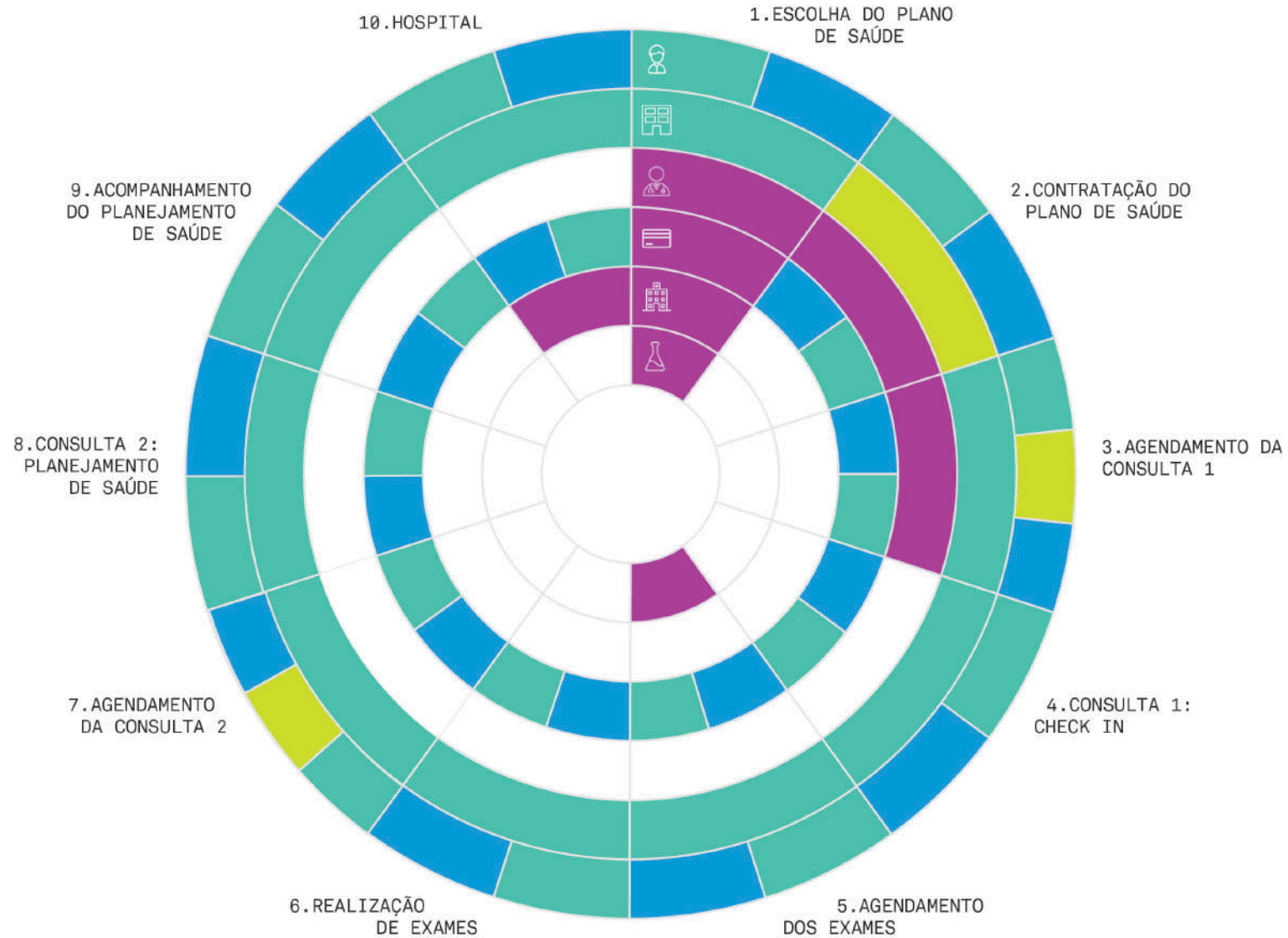
(garantir o) foco na qualidade de serviço para o paciente, eficiência do sistema, visão sistêmica

QUAIS VALORES OFERECE:

segurança, confiança


O QUE DEVE GARANTIR:

- a fiscalização para que procedimentos obrigatórios sejam realizados
- o monitoramento para que os dados sejam imputados no Sistema
- a solicitação de posicionamento em caso de maus indicadores
- zela pela experiência positiva do cidadão no sistema de saúde suplementar



LEGENDA

STAKEHOLDERS

-  Usuários
-  Empresas
-  Profissionais de saúde
-  Operadoras
-  Hospitais
-  Laboratórios

PAPÉIS

-  Esclarecedor
-  Mediador
-  Bonificador
-  Analista

Proposta de valor



Jornada de como a solução
acontece

Proposta de valor

800
PACIENTES
CADASTRADOS

NOME SOBRENOME
NOME SOBRENOME
NOME SOBRENOME
NOME SOBRENOME

ÚLTIMA CONSULTA
NOME: ROSANA SOUZA
CHECK-IN: 10/07/2017
PACIENTE HÁ: 2 MESES
ÚLTIMA: 23/08/2017
JORNADAS COMPLETAS: 1

VER MAIS

REMUNERAÇÃO

———— VISÃO DETALHADA - Médico x Remuneração ————

Qualidade	Relacionamento	Qualidade	
AVALIAÇÃO MÉDIA - NPS	TEMPO RELACIONAMENTO	ADERÊNCIA PROTOCOLO	TOTAL PACIENTES
85%	2 anos	98%	350

DETAHES

REMUNERAÇÃO CONSULTA - FFS	REMUNERAÇÃO MÉDIA - PERFORMANCE
R\$100,00	R\$3000,00



INNOVATION
THROUGH
PEOPLE