

INTRODUÇÃO: O termo “glosa” no âmbito da saúde se refere ao não pagamento de determinada cobrança por incoerência entre o valor acordado/autorizado pela operadora de saúde e o cobrado pelo prestador do serviço médico. A glosas são definidas como devidas, em que há perda financeira definitiva; e indevidas, onde há a possibilidade de reaver os valores junto à operadora realizando o processo de recurso. Para muitas operadoras de saúde a glosa tornou-se ferramenta de controle de fluxo de caixa, onde parte dos pagamentos são negados com justificativas improcedentes, com evidente objetivo de postergar os mesmos. No entanto, uma parte das glosas ocorre por real inconsistência entre a documentação existente (autorização prévia) e os procedimentos executados pela empresa prestadora de serviço. Assim, justifica-se a criação de ações internas que visem treinamento e capacitação da equipe, com intuito de minimizar as inconsistências dos documentos necessários para o pagamento do serviço prestado, conseguindo desta forma otimizar o trabalho e minimizar perdas financeiras.

CARACTERIZAÇÃO DO TRABALHO: Descreveremos neste estudo o impacto de medidas educacionais de treinamento e capacitação da equipe responsável pelo departamento de análise e recurso de glosas da unidade do Rio de Janeiro da empresa Home Doctor. O objetivo do trabalho é avaliar a efetividade do treinamento teórico (a distância e presencial) na redução das glosas devidas, além de identificar os motivos de glosa gerados em cada conta.

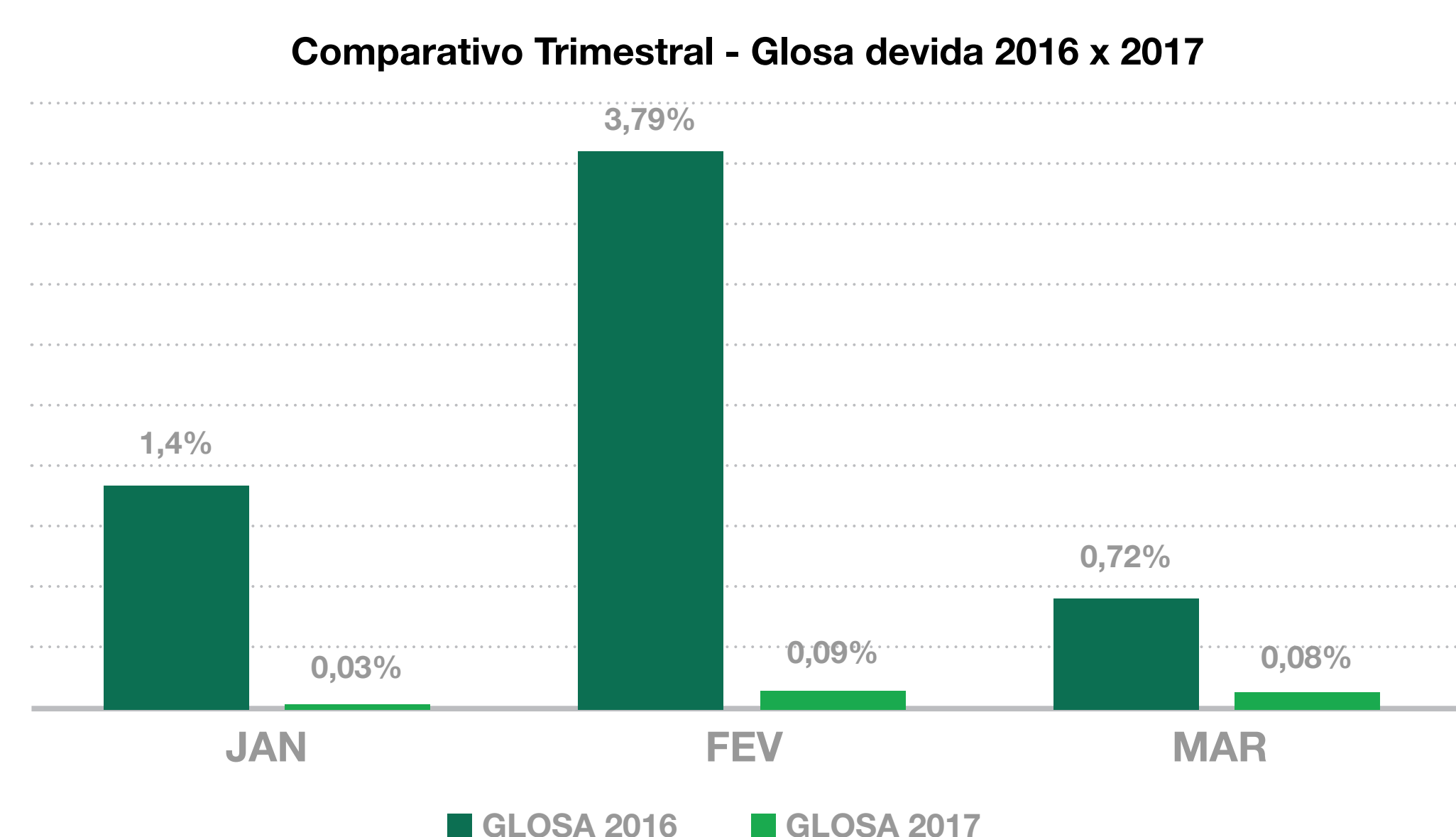
A análise do montante de glosas ocorrido antes e após o treinamento foi realizada comparando-se o primeiro trimestre (janeiro a março) de 2017 (pós treinamento) com o seu controle histórico pré treinamento (1º trimestre de 2016). Esta análise foi efetuada através de auditoria de todos os documentos referentes à cobrança de cada paciente da filial em estudo (relatórios encaminhados para operadora, autorizações prévias e da conta médica propriamente dita).

POPULAÇÃO ALVO: O treinamento foi ministrado por uma analista responsável pelo setor de glosas médicas da matriz em São Paulo com o objetivo de minimizar os erros e diminuir a perda financeira. Este treinamento foi individual, para os dois gestores da filial, em momentos diferentes e executado no mês de dezembro de 2016, com duração de 6 horas (presencial) para cada um dos participantes e complementado com discussão quinzenal via telefônica/teleconferência desde o treinamento presencial

Tabela 1 – Comparativo trimestral das glosas devidas pré e pós treinamento

MÊS	2016		2017	
	GLOSA DEVIDA	% RECEITA BRUTA	GLOSA DEVIDA	% RECEITA BRUTA
Janeiro	37.234,38	1,40%	586,93	0,03%
Fevereiro	91.599,18	3,79%	2706,35	0,09%
Março	18.444,79	0,72%	2509,24	0,12%
TOTAL	147.278,35	1,94%	5.802,52	0,08%

Gráfico 1 – Análise gráfica do comparativo trimestral das glosas devidas pré e pós treinamento



até o presente momento. As pessoas treinadas estavam diretamente envolvidas com o processo operacional administrativo e de gestão.

Foi apresentado aos gestores todo o processo desde a notificação da operadora, tratamento, análise documental, notificação dos profissionais envolvidos até o processo de recurso. Foram discutidos os erros que levam às glosas e a forma de evitá-los, bem como todos os itens administrativos relacionados a execução de orçamentos, realização de prescrições, negociação de particularidades, atualização da parametrização e revisão de valores.

Foram realizadas conversas com os profissionais dos setores envolvidos utilizando os meios de comunicação disponíveis: e-mails, ligações telefônicas, teleconferência ou pessoalmente. Assim as informações foram repassadas para toda a equipe pelos dois profissionais treinados e estes tornaram-se multiplicadores das informações. Neste novo formato a auditoria perdeu seu estereótipo de fiscalizadora ganhando um caráter educativo.

IMPACTO DA ATIVIDADE

Houve redução no valor absoluto das glosas e especialmente na sua porcentagem frente ao faturamento bruto. **Tabela 1 e Gráfico 1.**

Além disso observamos diminuição dos motivos de glosas devidas. **Gráfico 2 e Gráfico 3.**

Gráfico 2 – Causas de glosas devidas no período pré-treinamento

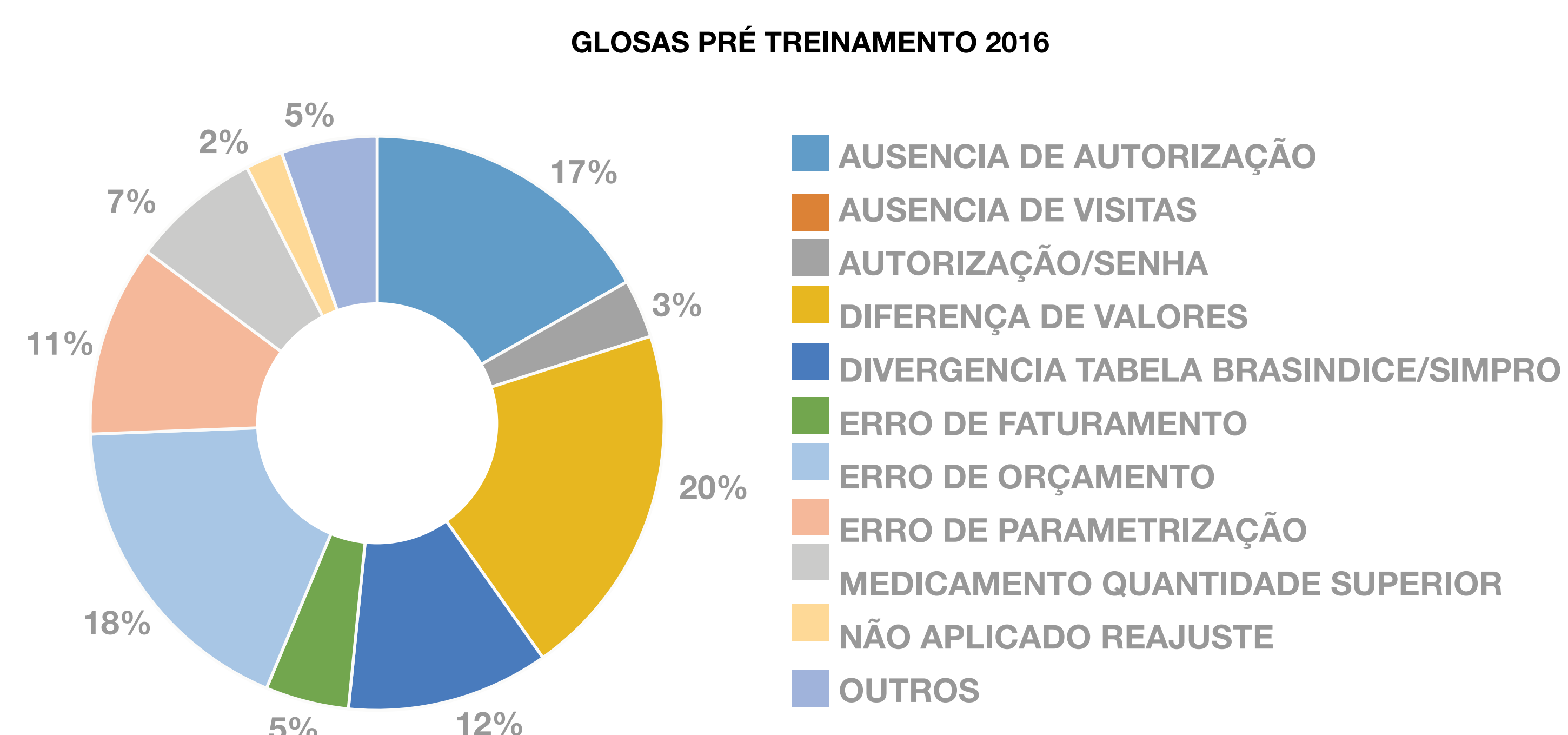
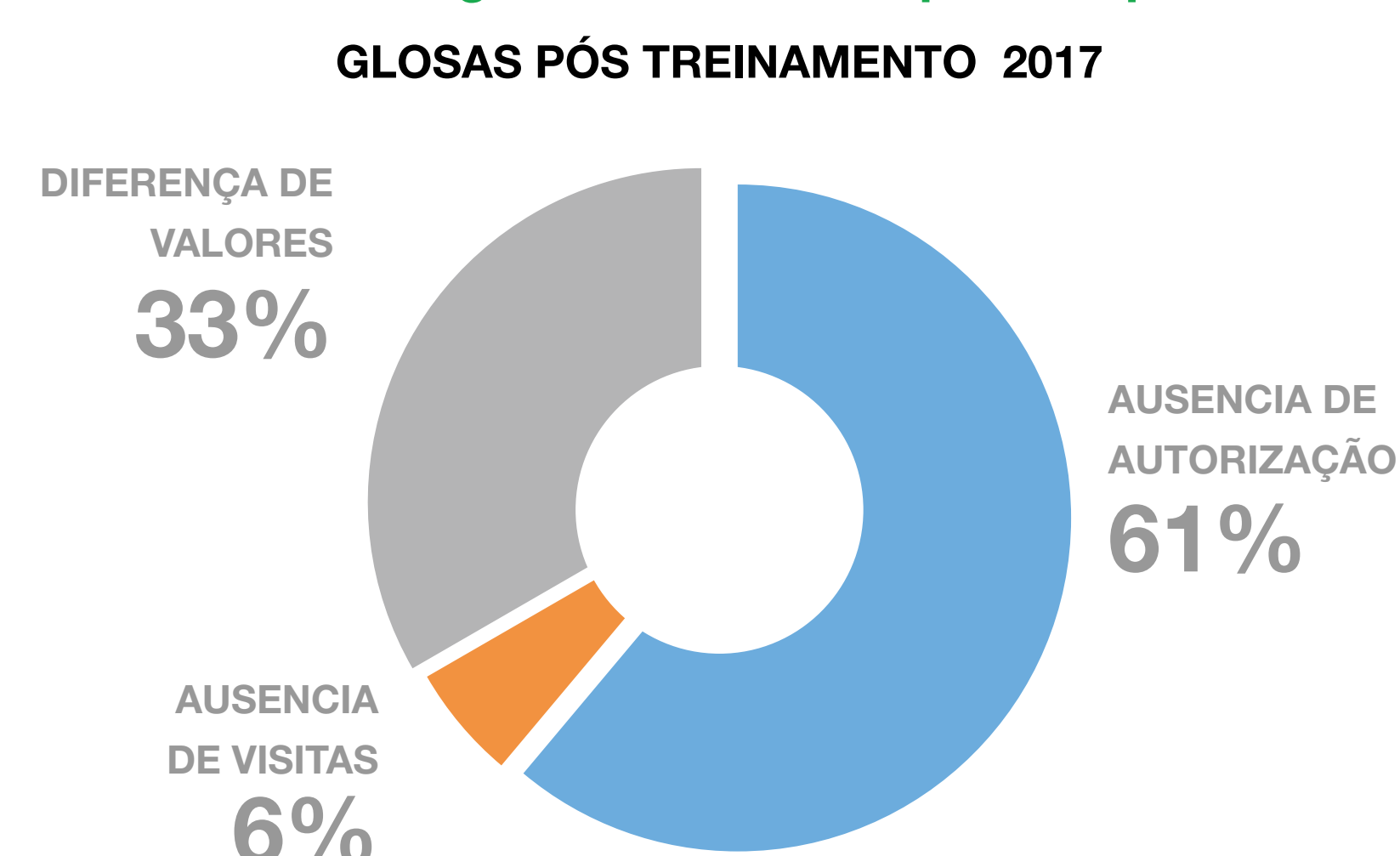


Gráfico 3 – Causas de glosas devidas no período pós-treinamento



CONSIDERAÇÕES FINAIS: A busca contínua por melhorias no controle financeiro da empresa gerou a implementação de ações com objetivo de reduzir o impacto contábil causado por glosas nas contas médicas. Com uma visão mais ampla do processo, a melhor capacitação profissional fez parte de uma estratégia direcionada.

O treinamento realizado pela analista de recurso de glosas promoveu um resultado eficaz na redução de glosas devidas de uma unidade da empresa. Desta forma, o presente estudo demonstrou que medidas educacionais simples e direcionadas na área de contabilidade são capazes de reduzir a perda financeira de forma significativa e devem ser encorajados.