



Apresentação Future Healthcare

Março de 2018

I. Quem Somos – Grupo Future Healthcare

II. Gestão de Rede Médica

III. Modelo Operativo

IV. Plataformas de Interação com o Cliente



Grupo Internacional, fundado em 2003 com escritórios em Lisboa, Zurique a Varsóvia



Missão: Garantir aos nossos clientes as melhores condições de Saúde, Vida e Bem-Estar



Rede Médica com mais de 32.000 prestadores de cuidados de saúde em Portugal e Espanha



Especialização na gestão de seguros de saúde



Gestão Centrada no Beneficiário

- Acompanhamento do Beneficiário em todos os momentos
- Constante otimização de processos e desenvolvimento de novos serviços



Plataforma Tecnológica de última geração

- Total adaptação ao modelo de negócio, imagem, processos e regras dos nossos parceiros estratégicos.



Rigor na Gestão da Utilização

- Gestão da Carteira de Saúde da Companhia VICTORIA Seguros
- Sinistralidade abaixo da média de mercado



Motivação da Equipa

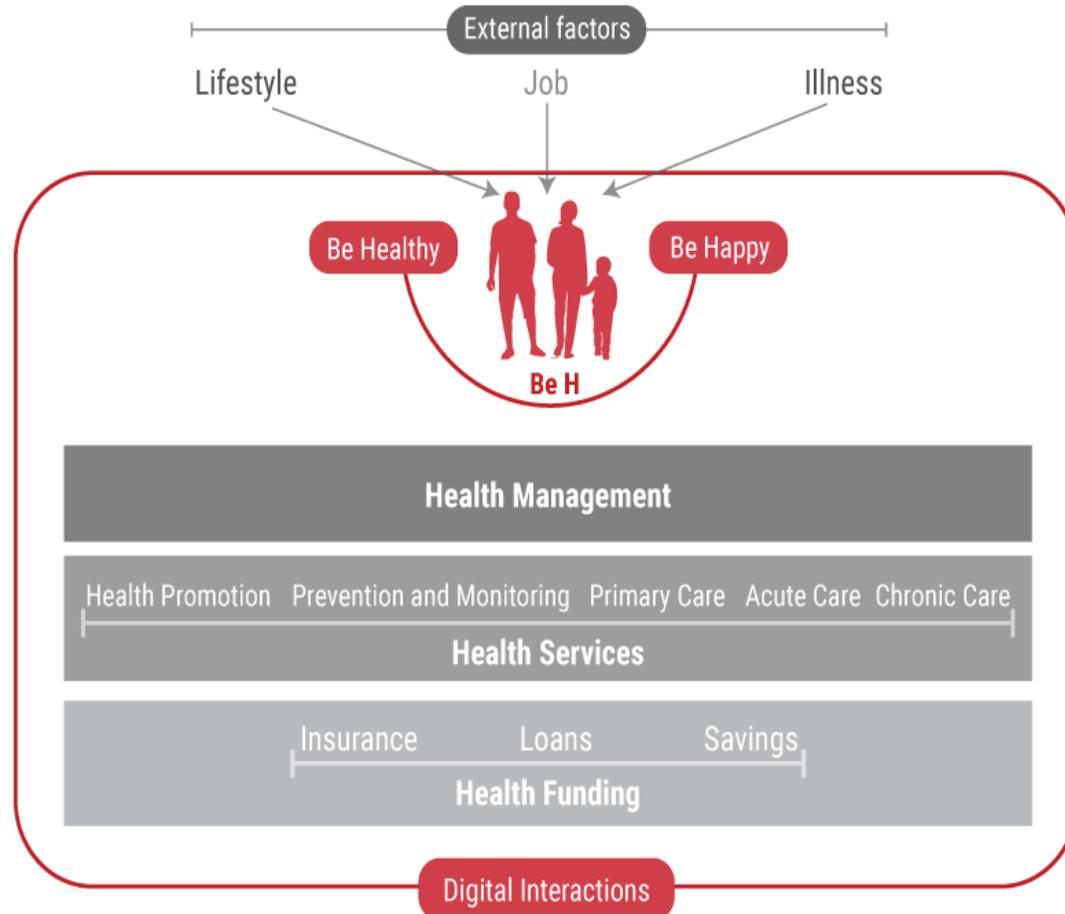
- 120 colaboradores
- Cultura de serviço e proximidade com o Cliente
- Evolução de carreira assente na Meritocracia



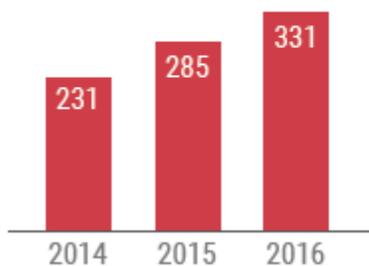
Parceiro de Desenvolvimento Negócio

- Acompanhamento permanente e conjunto da carteira de clientes

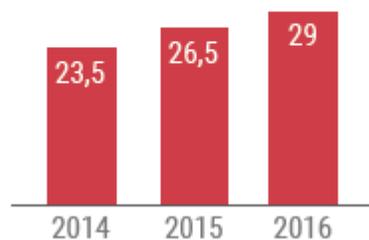
Garantir aos nossos Clientes as Melhores Condições de Saúde, Vida e Bem Estar



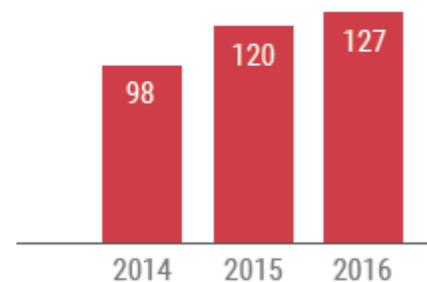
N.º Clientes (000's)



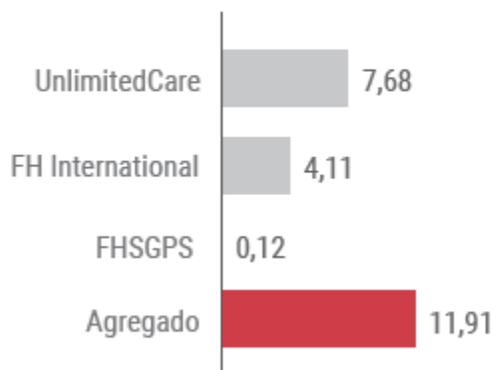
N.º Prestadores (000's)



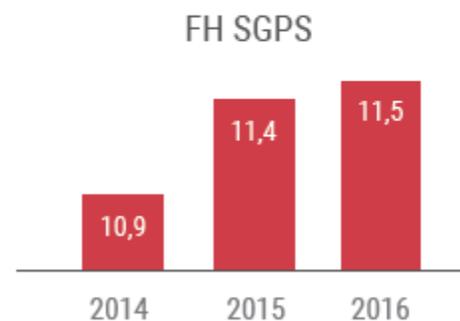
Nº Colaboradores



Volume de Negócio 2016 (M€)



Capitais Próprios (M€)





SAÚDE[®] PRIME
Saúde para todos



COMITÉ OLÍMPICO
DE PORTUGAL

Banking/ Insurance

Insurance

Banking/ Insurance

Network Services
Insurance
Loans

Medical Services



Farmácias
Portuguesas



Network Services

Network Services

Network Services

Network Services

Network Services



I. Quem Somos – Grupo Future Healthcare

II. Gestão de Rede Médica

III. Modelo Operativo

IV. Plataformas de Interação com o Cliente

**Rede Médica Generalista**

- Mais de 28.000 Prestadores
- Representatividade a nível nacional
- Índice Satisfação Rede Médica 4,62 - Escala [1;6]

**Rede Saúde e Bem Estar**

- Mais de 3.500 Prestadores
- Representatividade a nível nacional
- Inclui:
 - Nutrição
 - Psicologia
 - Medicinas Alternativas
 - Ginásios e *Health Clubs*

**Rede de Medicina Dentária**

- Mais de 1.200 Prestadores
- Representatividade a nível nacional
- Possibilidade de incluir Rede de Medicina Dentária com Actos Médicos Gratuitos:
 - 900 Prestadores em todo o país
 - 31 Actos Médicos Gratuitos

**Prestadores de Referência**

- José de Mello Saúde (CUF)
- Luz Saúde
- Lusíadas
- Trofa

**Rede em Espanha**

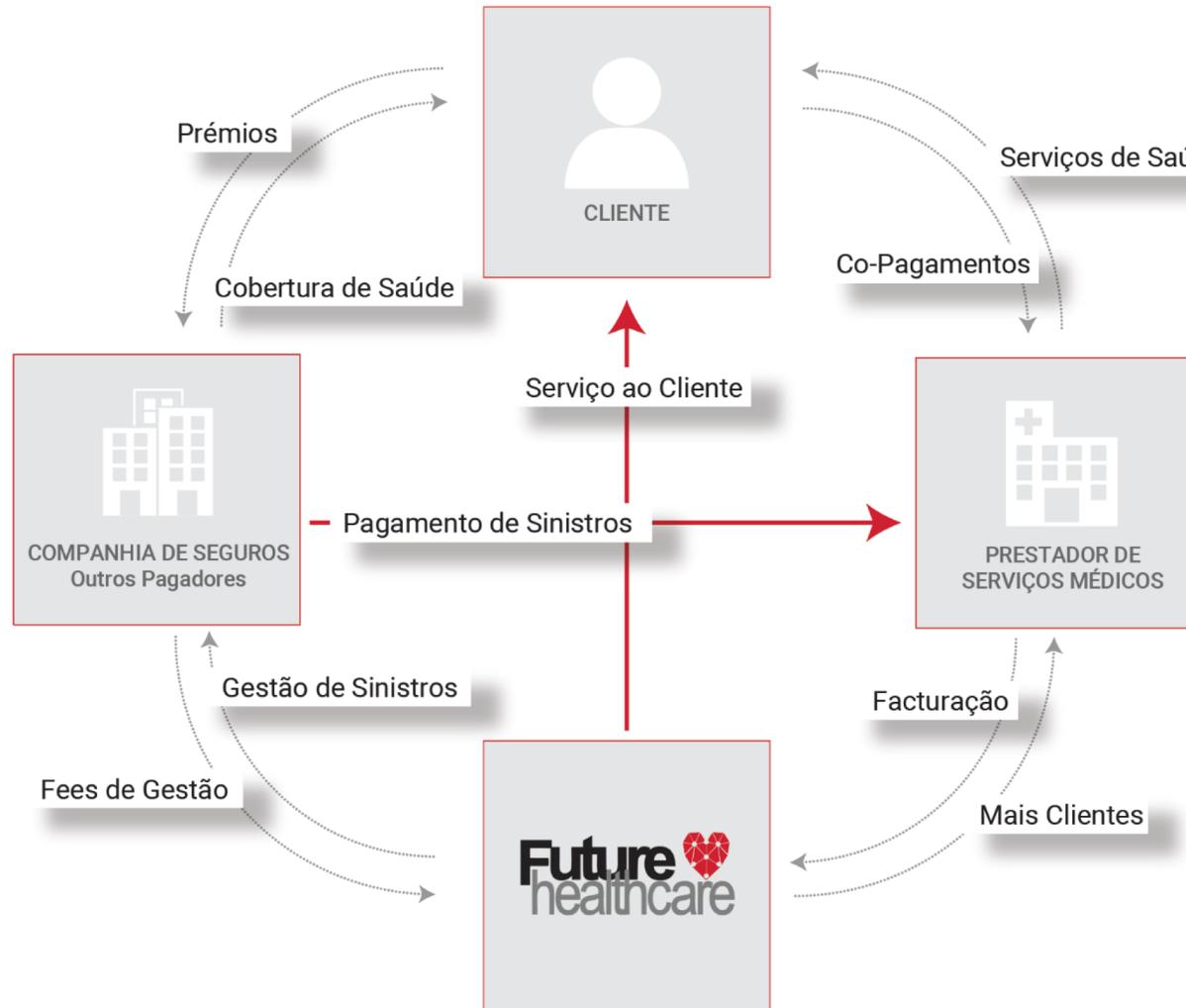
- Mais de 16.000 Prestadores
- Representatividade a nível nacional

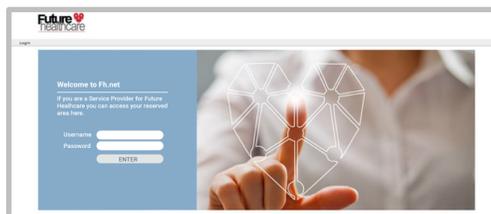
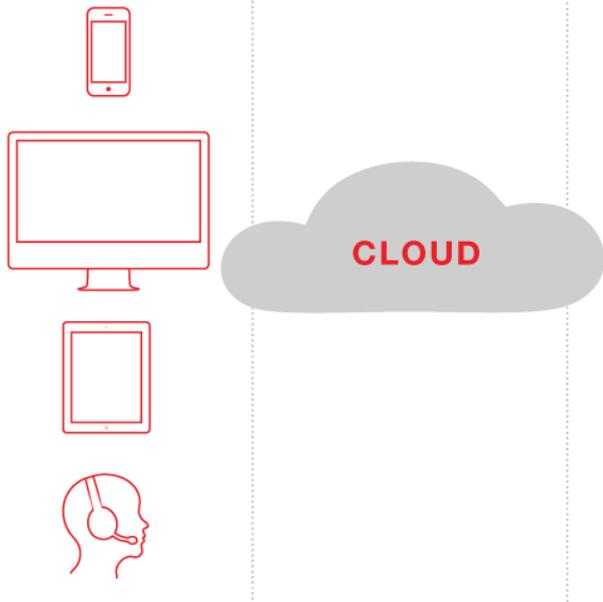
**Rede de Cuidados de Saúde Preferencial**

- Engloba conjunto de Prestadores da Rede Médica
- Valores convencionados mais reduzidos
- Copagamentos diferenciados



- I. Quem Somos – Grupo Future Healthcare
- II. Gestão de Rede Médica
- III. Modelo Operativo**
- IV. Plataformas de Interação com o Cliente





Gestão de Rede Médica:

- Gestão de Rede de Prestadores
- Facturação de Actos Médicos
- Pagamentos a Prestadores

Gestão de sinistros:

- Elegibilidade do Cliente
- Reembolsos
- Autorizações
- Cost Containment e Gestão de Fraude
- Configuração do Plano de Benefícios
- Registo Clínico Individual

Reporting:

- Datawarehouse e Reports

Emissão de Apólices Online:

- Simulação de Prémios
- Tele-Underwriting
- Pagamentos
- Outputs

Área Reservada a Clientes:

- Utilização na Rede Médica
- Directório Clínico
- Submissão de Reembolsos
- Marcação de Consultas
- Tecnologia Responsive e multi-device

Serviço de Apoio ao Cliente:

- Linha de Apoio ao Cliente
- Marcação de Consultas
- Gestão de Reclamações

Cost Containment e Gestão de Fraude

A Future Healthcare, seguindo a sua constante preocupação de otimização de custos com saúde, desenvolveu de acordo com a sua experiência e os mais sofisticados *guidelines* internacionais, um módulo de parametrização de regras de **cost containment** bastante flexível e robusto.

A parametrização de todas as regras a aplicar poderá ser definida especificamente para todo o universo de clientes, assim como para um Plano de Benefícios em particular ou, em última instância, para cada Cliente.

Todas as regras definidas têm associada uma acção que é despoletada em tempo real no momento do processamento do sinistro. A aplicação destas regras abrange todos os tipos de sinistro (Elegibilidades, Reembolsos ou Autorizações).

Os limites a aplicar poderão ser definidos apenas para um período temporal.



Regras de *Cost Containment*: Todas as regras são definidas para cada um dos Actos Médicos.

- Idade
- Género
- N.º de Utilizações por Anuidade
- N.º de Utilizações por Sinistro
- N.º de Utilizações por Prestador em determinado período de tempo
- N.º de Utilizações em determinado período de tempo
- N.º de Utilizações por Vida
- Actos Médicos Incompatíveis

Temos neste momento implementadas cerca de **16.000** regras de *Cost Containment*.

Acções de *Cost Containment*:

Acto Médico Recusado

Solicitar Informação
Adicional

Acto Médico Não
Compacticado

Alerta de Sistema

Cost Containment e Gestão de Fraude

Para além das acções e regras descritas anteriormente e que são despoletadas em tempo real no momento do processamento do sinistro, existem outras situações que apenas são passíveis de detecção à *posteriori*.

Para tal, a Future Healthcare utiliza, na gestão das despesas de saúde dos Beneficiários, todos os mecanismos e processos de análise de dados definidos internamente que permitem identificar eventuais situações de fraude ou abuso.

- *Datawarehouse* para análise da utilização
- *Reporting* específico:
 - Utilização por Prestador e/ou Médico vs Cliente
 - Utilização por Prestador e/ou Médico vs Agregado Familiar
 - Utilização do Agregado Familiar
- Processo Diário de Auditoria aos sinistros ocorridos no dia anterior (selecção por amostragem)
- Definição do Conceito de Prestador ou Cliente “suspeito”
- Contactos regulares com Prestadores
- Envio de SMS ao Cliente sempre que existe utilização

Reporting

De forma a analisar a utilização das pessoas seguras, a Future Healthcare disponibiliza relatórios específicos e customizados de acordo com as necessidades de informação dos seus clientes.

A Future Healthcare, no âmbito da sua actividade, desenvolveu uma **Datawarehouse** que possibilita a análise de grandes volumes de dados. Com base neste repositório de informação foi possível definir séries históricas que possibilitam uma melhor análise do comportamento da utilização no passado, oferecendo suporte às tomadas de decisões presentes e a previsão de eventos futuros.

Neste momento, são analisados vários indicadores que nos permitem definir as nossas linhas de acção, por exemplo:

- Negociação Valores Rede Médica
- Definição de Regras de *Cost Containment*
- Identificação de possíveis situações de fraude ou abuso
- Identificação de Prestadores ou Clientes “suspeitos”

Seguidamente apresentamos alguns exemplos de relatórios de gestão e operacionais já existentes.



Cost Containment e Gestão de Fraude

A	B	C	D	F	G	I	J	L	N	O	P	U	X	Y
ID Sinistro	Tipo Sinistro	Código AM	Descritivo AM	Data Ocorrência	Data Fim Anuidade 1	Nº Beneficiário	Data Inclusão	Estado Beneficiário	Gênero	Idade	Escalação Etário	Tipo Apólice	Valor Total	Co-Pagam
34913038	Reembolso	51008801	Armações	04-08-2016	01-01-2017	1401105441801	01-01-2016	Vigor	F	45	[45-50[Grupo	155	31
34913038	Reembolso	51008802	Lentes Oftálmicas	04-08-2016	01-01-2017	1401105441801	01-01-2016	Vigor	F	45	[45-50[Grupo	210	42
34913038	Reembolso	51008809	Lentes de Contacto Descartáveis	04-08-2016	01-01-2017	1401105441801	01-01-2016	Vigor	F	45	[45-50[Grupo	220	44
34943607	Reembolso	51008802	Lentes Oftálmicas	10-08-2016	18-01-2017	1401105915000	18-01-2016	Vigor	F	30	[30-35[Grupo	64,8	38,8
34907838	Reembolso	51008803	Lentes de Contacto Convencionais	26-08-2016	01-10-2016	1401104090203	01-10-2015	Vigor	F	22	[20-25[Grupo	128	25,6
34907971	Rede	51008802	Lentes Oftálmicas	03-10-2016	01-02-2017	1401106315900	01-02-2016	Vigor	M	52	[50-55[Grupo	162,75	162,75
34908177	Reembolso	51008802	Lentes Oftálmicas	25-07-2016	01-01-2017	1401105181101	01-01-2016	Vigor	M	48	[45-50[Grupo	79	15,8
34908337	Reembolso	51008801	Armações	20-09-2016	02-12-2016	1401105217900	02-12-2015	Vigor	M	39	[35-40[Grupo	32,38	6,48
34908337	Reembolso	51008802	Lentes Oftálmicas	20-09-2016	02-12-2016	1401105217900	02-12-2015	Vigor	M	39	[35-40[Grupo	140,62	28,12
34908373	Reembolso	51008801	Armações	30-05-2016	01-01-2017	1401105188702	01-01-2016	Vigor	M	3	[0-5[Grupo	68	24,5
34908373	Reembolso	51008802	Lentes Oftálmicas	30-05-2016	01-01-2017	1401105188702	01-01-2016	Vigor	M	3	[0-5[Grupo	106,88	21,38
34911926	Reembolso	51008801	Armações	30-08-2016	17-11-2016	1401104957300	17-11-2015	Vigor	M	46	[45-50[Individual	117	0
34911926	Reembolso	51008806	Lentes Progressivas	30-08-2016	17-11-2016	1401104957300	17-11-2015	Vigor	M	46	[45-50[Individual	744	115,5
34910106	Rede	51008801	Armações	04-10-2016	05-09-2017	1401109629400	05-09-2016	Anulada	M	36	[35-40[Grupo	111,75	68,85
34910106	Rede	51008802	Lentes Oftálmicas	04-10-2016	05-09-2017	1401109629400	05-09-2016	Anulada	M	36	[35-40[Grupo	133,87	26,77
34910939	Reembolso	51008801	Armações	07-09-2016	15-01-2017									
34910939	Reembolso	51008802	Lentes Oftálmicas	07-09-2016	15-01-2017									
34910372	Reembolso	51008801	Armações	22-09-2016	01-01-2017									

Exemplo 1 – Identificação de Consumo de Ortóteses Oftalmológicas nos primeiros 90 dias do contrato.

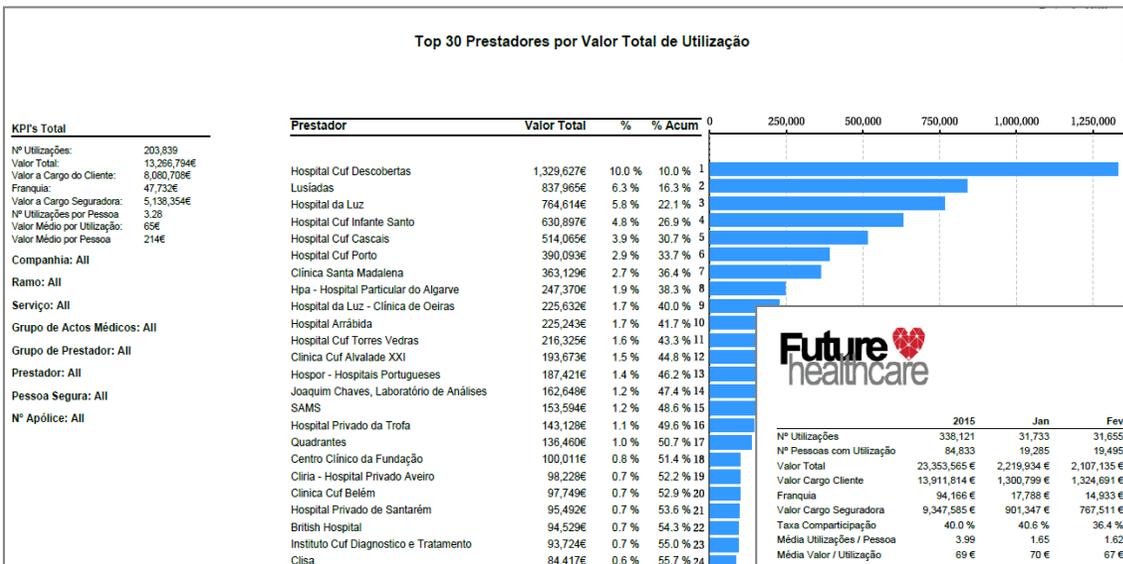
Objectivo: Identificar eventuais situações pré-existentes não declaradas.

Exemplo 2: Actos Médicos Duplicados nos últimos 7 dias.

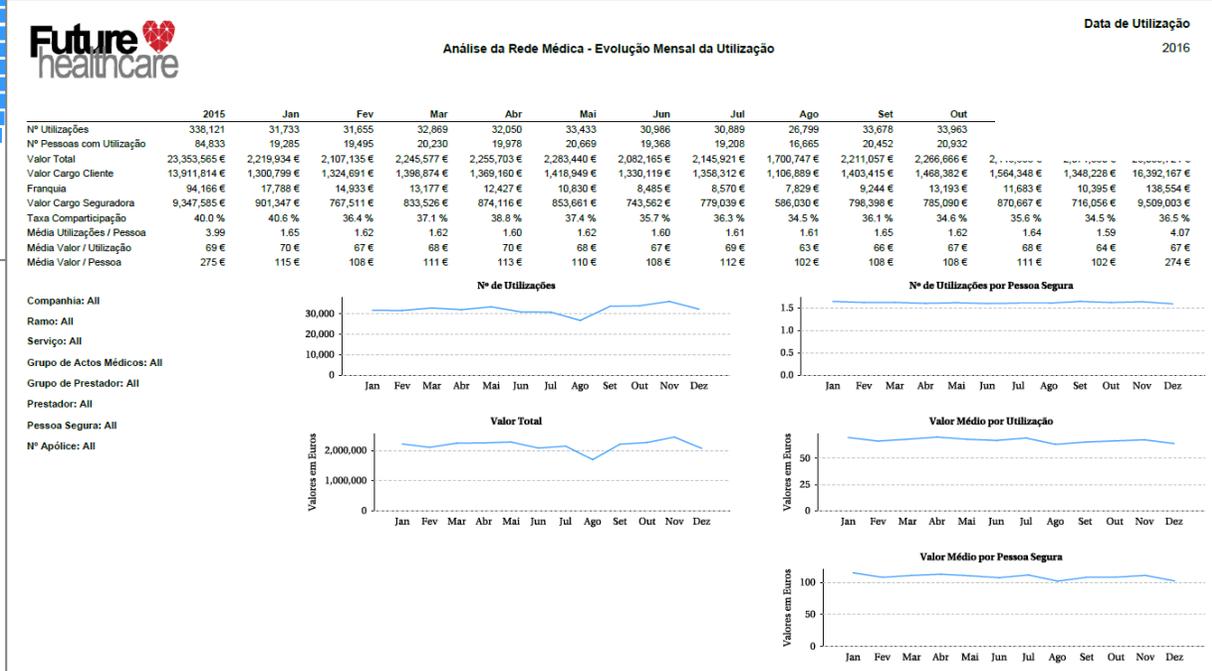
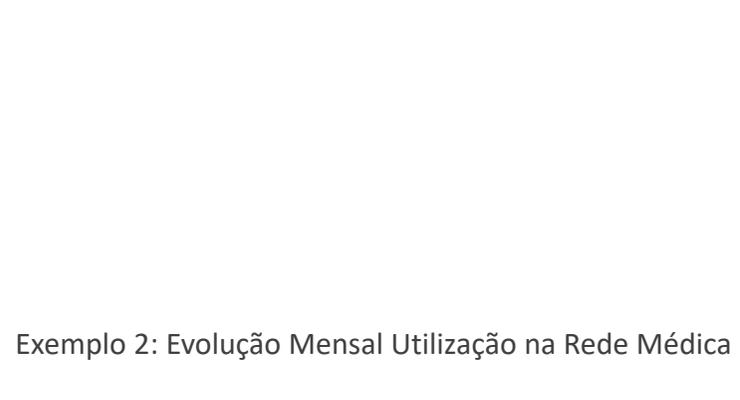
Objectivo: Identificar possível sobre utilização por parte do Cliente e/ou Prestador

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
Data Ocorrência	ID Sinistro	Nº Cartão	Código	Acto Médico	Nº AM	Nº Sinistros	Nº Suspensos	V.Total	V.Seguradora					
26-10-2016	3494539	181373901237105	00008878	Consulta de Oftalmologia	1	1	0	30,001	0,001					
24-10-2016	34938021	181373901237105	00008878	Consulta de Oftalmologia	1	1	0	30,001	0,001					
27-10-2016	34943821	140001905201098100	00008861	Consulta de Dermatologia	1	1	0	45,001	10,001					
24-10-2016	34939138	140001905201098100	00008861	Consulta de Dermatologia	1	1	0	45,001	10,001					
26-10-2016	34941964	131800319354297535	00000002	Consulta de Urgência Geral	1	1	1	55,001	10,001					
24-10-2016	34938042	131800319354297535	00000002	Consulta de Urgência Geral	1	1	0	55,001	10,001					
31-10-2016	34946756	140001941000022800	00008884	Consulta de Urologia	1	1	0	35,001	0,001					
27-10-2016	34943331	140001941000022800	00008884	Consulta de Urologia	1	1	0	45,001	10,001					
31-10-2016	34947375	140061730401	00008805	Consulta de Medicina Geral e Familiar	1	1	0	30,001	15,001					
24-10-2016	34937274	140061730401	00008805	Consulta de Medicina Geral e Familiar	1	1	0	30,001	15,001					
28-10-2016	34945260	140097213000	00008875	Consulta de Neurocirurgia	1	1	1	32,501	20,001					
27-10-2016	34942906	140097213000	00008875	Consulta de Neurocirurgia	1	1	0	32,501	20,001					
14-10-2016	34947975	140097423400	00008880	Consulta de Ortopedia	1	1	0	40,001	25,001					
24-10-2016	34937651	140097423400	00008880	Consulta de Ortopedia	1	1	0	40,001	25,001					
25-10-2016	34939786	021525030136321	70100009	Hemograma com plaquetas (entograma-leucócitos-fórmula leucocitária-plaquetas)	1	1	1	4,801	0,001					
24-10-2016	34937046	021525030136321	70100009	Hemograma com plaquetas (entograma-leucócitos-fórmula leucocitária-plaquetas)	1	1	0	4,801	0,001					
25-10-2016	34933786	021525030136321	75020034	Proteína C- Reactiva (Doseamento da...)	1	1	1	3,601	0,001					
24-10-2016	34937046	021525030136321	75020034	Proteína C- Reactiva (Doseamento da...)	1	1	0	3,601	0,001					
20-10-2016	34938407	053022000399413	62000011	Ecografia Vesical (suprapúbica)	2	2	1	85,001	0,001					
24-10-2016	34937535	13180050852399755	00009959	Consulta de Ginecologia	2	2	1	60,001	0,001					
27-10-2016	34943750	13180050852399755	00008880	Consulta de Ortopedia	1	1	0	45,001	10,001					
24-10-2016	34937064	13180050852399755	00008880	Consulta de Ortopedia	1	1	0	45,001	10,001					
24-10-2016	34947923	1318005114848402775	00008881	Consulta de Otorrinolaringologia	1	1	0	35,001	0,001					
24-10-2016	34937623	1318005114848402775	00008881	Consulta de Otorrinolaringologia	1	1	0	35,001	0,001					
26-10-2016	34946075	131800518339408388	13000007	Monitorização fetal externa, com protocolos e extractos dos cardiocogramas (fora ou	1	1	1	20,001	0,001					
27-10-2016	34946026	131800518339408388	13000007	Monitorização fetal externa, com protocolos e extractos dos cardiocogramas (fora ou	1	1	0	20,001	0,001					
28-10-2016	34947443	053079000413110	70100009	Hemograma com plaquetas (entograma-leucócitos-fórmula leucocitária-plaquetas)	1	1	0	4,801	0,001					
25-10-2016	34939721	053079000413110	70100009	Hemograma com plaquetas (entograma-leucócitos-fórmula leucocitária-plaquetas)	1	1	0	4,801	0,001					

Reporting



Exemplo 1 – TOP 30 de Prestadores





- I. Quem Somos – Grupo Future Healthcare
- II. Gestão de Rede Médica
- III. Modelo Operativo
- IV. Plataformas de Interação com o Cliente**

Distrito:
 Concelho:
 Localidade:

Em alternativa pode usar sua localização atual
 Raio:



Maquete – Passo 1: Pesquisa Directório Clínico

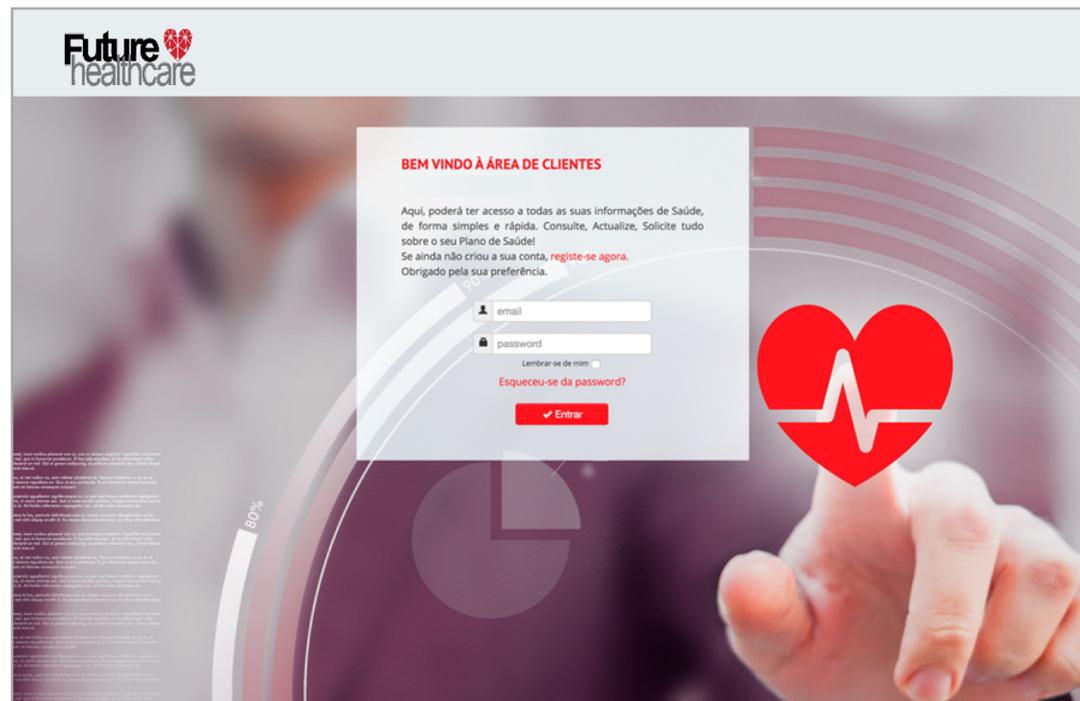
- 1** Clínica Cuf Alvalade XXI
 R. PROF. FERNANDO FONSECA - COMPLEXO ALVALADE XXI
 1600-618 Lisboa
 210019500
 ~ 0.66 km
[Direcções](#)
- 2** Clínica São João de Deus
 R. António Patrício 25
 1749-098 Lisboa
 217987700
 ~ 1.26 kms
[Direcções](#)
- 3** British Hospital
 R. Tomás da Fonseca Edifício B
 1600-209 Lisboa

Directório Clínico Online

- Consulta Prestadores na Rede Médica
- Sistema de Georreferenciação
- Formulário de Marcação de Consultas



Maquete – Passo 2: Resultados Directório Clínico

**Consultar Dados Gerais**

- Dados do Tomador de Seguro / Pessoas Seguras
- Dados da Apólice / Plano de Benefícios

Gestão do Contrato

- Inclusão / Exclusão de Pessoas Seguras
- Actualização de Dados Pessoais / Apólice

Consultar Rede Médica

- Directório Clínico / Marcação de Consultas
- Consultar Utilização Rede Médica
- Simular custos com saúde nos Prestadores da Rede Médica

Pedidos de Pré-Autorização

- Consultar Estado Pedidos de Pré-Autorização

Future healthcare MY SAÚDE AUTORIZAÇÕES REEMBOLSOS UTILIZAR REDE MÉDICA

Bem-vindo(a), Moises Araujo Escolha o Contrato: 1800212486 - Seguro de Saúde

CONTRATOS EM VIGOR

Nº Contrato	Produto	Fraccionamento	Data Início	Data de Vencimento
1800212486	Seguro de Saúde	Mensal	2012-07-09	2016-07-08

MARQUE AQUI A SUA CONSULTA

SOLICITE JÁ O SEU CARTÃO VIRTUAL

PESQUISE AQUI O SEU MÉDICO

CONSULTE AQUI TUDO

Reembolsos

- Formulários - Pedidos de Reembolso
- Consultar Estado Pedidos de Reembolso
- Submeter Pedidos de Reembolso
 - Informação da Despesa a submeter
 - Digitalização da Documentação (disponível em computador, *tablet* ou telemóvel)
 - *Upload* da Documentação
 - Integração com o sistema de gestão de sinistros

Solicitar Cartão Virtual

Efectuar *download* de Documentos

- Extracto de Benefícios
- Declaração de IRS
- Condições Particulares*
- Recibos*
- Actas Adicionais*



Cartão Físico



Cartão Virtual

E-NEWSÁUDE #9
Maio | Junho 2017

A Saúde e o Bem-Estar

Prevenção

SAÚDE PREVENÇÃO

Formas naturais de combater o stress

Quando o stress atinge níveis para os quais é necessário pedir ajudar profissional, o mais lógico é recorrer a um psicólogo. Porém, existem numerosas terapias alternativas e complementares que podem ajudar a eliminar o stress. (...) [Ler Mais](#)

Estilo de Vida

ESPECIAL DESCANSO

Perturbações do sono: Acabe com o suplicio das noites em claro

Muitas pessoas demoram horas para adormecer; outras acordam constantemente durante a noite; muitas acordam cansadas, como se não tivessem dormido. Se é o seu caso, é provável que sofra de uma perturbação do sono. Há, pois, que encontrar meios para acabar com o suplicio das noites em claro. (...) [Ler Mais](#)

Obrigado

nelson.rianco@future-healthcare.pt

Administrador