

A AMERIGROUP POSSIBILITA O MEDICAID MÓVEL ATRAVÉS DO GERENCIAMENTO DE APIs



Além de estar entre as empresas que fazem parte da Fortune 500, a Amerigroup Corporation é a nona maior empresa de capital aberto no setor de saúde dos EUA e conta com mais de 1,9 milhão de associados. Fundada em 1994, ela se concentra na coordenação de programas locais do Medicare e Medicaid e atende a uma em cada 45 pessoas que recebem o Medicaid em todo o território norte-americano. Com mais de quatro mil funcionários nos EUA, a Amerigroup faz o processamento de 24 milhões de solicitações por ano.

A fim de acomodar os associados da Amerigroup que sejam portadores de deficiência, acamados ou que de alguma forma estejam impossibilitados de ir até os escritórios, as empresas parceiras fazem mais de 2 milhões de visitas anuais a fim de avaliar as necessidades de saúde dos associados e garantir que eles estejam recebendo o cuidado adequado. Enquanto a Amerigroup processa mais de 80% das solicitações eletronicamente, as empresas parceiras que realizam as visitas registram as consultas em papel, retornam ao escritório e lançam os dados. Assim como acontece na maior parte do trabalho de entrada de dados, o sistema é passível de erros, que elevam os custos e atrasam o processamento. Tornar essa parte do negócio online foi um desafio fundamental para fornecer um atendimento melhor e mais pontual aos associados.

Mantendo a segurança e, ao mesmo tempo, aumentando os serviços prestados aos associados

O grupo de TI da Amerigroup analisou várias abordagens que pudessem oferecer uma forma segura para essas empresas parceiras administrarem os associados eletronicamente, em tempo real, a partir de qualquer local. Como resultado, a Amerigroup criou e desenvolveu um aplicativo móvel para Apple® iPad® capaz de avaliar e registrar, de forma interativa, as necessidades de cuidados de saúde dos associados em suas casas ou em outros locais de atendimento.

Embora essa abordagem tenha facilitado a mobilidade, o iPad acabou oferecendo um pouco mais do que uma forma de criar ilhas de informação caso não fosse possível restabelecer a conexão com o datacenter da Amerigroup, onde os sistemas de registro estão localizados. Por outro lado, a transmissão de informações dos associados em redes públicas econômicas levantou uma série de questões de segurança para a Amerigroup. Por exemplo, os dados confidenciais tinham que atender às exigências da HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act - Lei Americana de Portabilidade e Responsabilidade de Seguros de Saúde) relacionadas à privacidade do paciente, implicando na criptografia ao longo da transmissão. No entanto, também surgiram questões relacionadas à passagem segura pelo firewall corporativo da Amerigroup para acessar seus aplicativos internos expostos como serviços web com base em APIs. O grupo de TI pensou em uma abordagem com base em VPN. No entanto, na opinião do grupo, a otimização não estava suficiente – eles queriam algo que "simplesmente funcionasse".

Proteção robusta em prazos apertados

A Amerigroup criou uma RFP para um projeto de gerenciamento de APIs desenvolvido para conectar de forma segura seus aplicativos internos aos tablets móveis. A Amerigroup escolheu o CA API Management devido às suas impressionantes credenciais de segurança, facilidade de uso e flexibilidade em cumprir os prazos apertados do projeto. De fato, o CA API Management foi instalado e entrou em funcionamento em menos de uma semana, oferecendo a segurança de APIs e o roteamento de dados que a Amerigroup precisava, protegendo por firewall eficazmente seu ESB (Enterprise Service Bus) com base em JBOSS e, ao mesmo tempo, protegendo-o contra invasões usando autenticação forte de APIs, autorização e proteção ampla contra ameaças.

A nova solução móvel de gerenciamento de APIs da Amerigroup atende a cerca de 80.000 pessoas que recebem o Medicaid em todo o estado do Texas. Inicialmente, cinquenta assistentes sociais possuíam Apple iPads a fim de oferecer interação em tempo real com os associados em suas residências ou locais de tratamento, mas este número está crescendo.

As informações são registradas diretamente no aplicativo, e os dados são sincronizados novamente no datacenter da Amerigroup se o associado tiver acesso Wi-Fi ou 3G. Quando o aplicativo conecta-se à Amerigroup, o dispositivo CA API Management, localizado na DMZ, examina as mensagens XML de entrada para fins de detecção de ameaças. O usuário que está tentando se conectar é autenticado e autorizado no LDAP local antes de ser roteado pelo ESB da Amerigroup para atualizar o sistema de registro adequado. A resolução de problemas é otimizada por meio do fácil acesso aos arquivos de log do CA API Management que mostram as solicitações e as respostas conforme elas acontecerem, simplificando o diagnóstico e ajudando a garantir a alta disponibilidade.

Benefícios para empresas parceiras e associados

O aplicativo do iPad permite que a Amerigroup aprimore sua cobertura de saúde e seus serviços de atendimento aos associados, ao mesmo tempo em que aumenta a eficácia e a eficiência do seu programa Medicaid. Simultaneamente, a Amerigroup está auxiliando o estado do Texas a gerenciar as necessidades de saúde dos seus cidadãos, ao mesmo tempo em que a torna mais acessível aos contribuintes.

A solução com base em API que conecta o aplicativo aos sistemas internos da Amerigroup é fundamental para aprimorar a eficiência e os recursos destinados às empresas parceiras da Amerigroup, permitindo que elas reduzam o tempo gasto em tarefas administrativas e possam aumentar o tempo de dedicação aos associados. Com as informações em tempo real coletadas dos associados, o tempo que a Amerigroup gasta com a tomada de decisões foi reduzido.

No futuro, a Amerigroup pretende estender a solução aos parceiros de negócios, para incluir radiologistas, serviços de exames e laboratoriais e hospitais, que poderão, então, enviar solicitações diretamente à Amerigroup, além de otimizar e simplificar o processo de solicitações.

