



Organización
Internacional
del Trabajo



CASE BRIEF: **NHIA, GHANA**

Aparna Dalal, Lisa Morgan y Shilpi Nanda

CASE BRIEF:

NHIA, GHANA

Descripción: La Autoridad Nacional del Seguro de Salud (NHIA) de Ghana es una institución del sector público, establecida en virtud de la Ley Nacional de Seguro de Salud de 2003. El objetivo de NHIA es garantizar el acceso a los servicios básicos de salud para todos los residentes de Ghana a través del National Health Insurance Scheme (NHIS). Todos los residentes son elegibles para suscribirse al plan pagando una prima subsidiada.

Cobertura: NHIS es un esquema renovable anualmente que ofrece un paquete de atención médica integral de beneficios que cubre el 95 por ciento de las enfermedades en Ghana. Los beneficios incluyen hospitalización y atención ambulatoria, diagnóstico y medicamentos.

Personas cubiertas: 10.8 millones de personas están cubiertas actualmente por el NHIS.

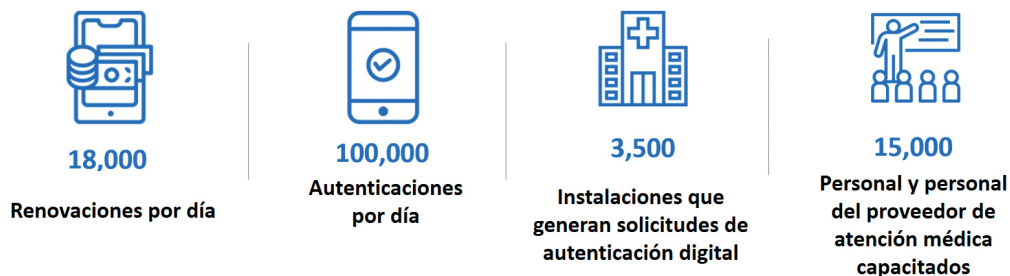
La Autoridad Nacional del Seguro de Salud (NHIA) administra el Esquema de Seguro Nacional de Salud de Ghana (NHIS), que se estableció en 2003. Cada año, alrededor de 11 millones de miembros del esquema renueva su membresía en persona en una Oficina de distrito del NHIA. Este fue un proceso lento - tanto para los miembros como para el personal administrativo que trabaja para NHIA - eso disuadió a los miembros de renovar su membresía y resultó en una cobertura caducada. En parte, como resultado de baja tasas de renovación, la penetración nacional del esquema se mantuvo relativamente plana en alrededor del 40 por ciento desde 2014.

En 2017, NHIA, en asociación con el Programa de Seguros con Impacto de la OIT y la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), inició un proyecto para digitalizar el proceso de renovación, permitiendo a los miembros la opción de renovar su membresía digitalmente desde sus teléfonos móviles. El objetivo del proyecto era hacer que el proceso fuera más fácil de usar y eficiente. En segundo lugar, el proyecto planeaba implementar sistemas relacionados con la membresía y verificación de identidad en los proveedores de atención médica.

Después de un período de investigación rigurosa, NHIA desarrolló prototipos para renovación digital y Procesos de autenticación.

1. Proceso de renovación móvil basado en tecnología USSD: el núcleo del proceso renovación digital es una aplicación móvil USSD dedicada que permite a los miembros usar dinero móvil para pagar primas y renovar su membresía. La plataforma USSD puede ser accesada a través de una función básica del teléfono (que cuesta menos de US \$ 10) sin la necesidad de servicios de datos que a menudo no están disponibles en lugares rurales remotos. Los miembros no necesitan tener un teléfono, ya que muchas personas pueden renovar su membresía en un solo teléfono. El servicio de renovación móvil también permite a los miembros verificar la fecha de caducidad de su membresía y una vista básica de la información sobre su paquete de beneficios y la lista de medicamentos cubiertos.

Figura 1: El lanzamiento del proceso de renovación móvil de NHIA



2. Autenticación digital para validar identidad y membresía en sitios de proveedores de atención médica:

Un componente crítico de la solución de renovación móvil es la autenticación digital. Esto permite a los proveedores de atención médica validar la identidad de los miembros y la membresía del esquema. Se desarrollaron dos tipos de soluciones de autenticación digital:

a) Autenticación biométrica: se realiza una verificación biométrica para confirmar la identidad de un miembro, y la elegibilidad de la persona para el esquema se verifica en línea. Este sistema está en proceso de ser introducido en grandes proveedores de atención médica que presentan un gran volumen de reclamos.

b) Autenticación no biométrica: la membresía se puede validar a través de una variedad de interfaces, desde una aplicación USSD a la que se accede a través de teléfonos móviles económicos, hasta una aplicación de Android o un portal web dedicado. A partir de marzo de 2019, este método está disponible en aproximadamente 3 500 sitios de proveedores de atención médica.

Las soluciones de renovación móvil y autenticación no biométrica se pusieron a prueba en dos distritos: Asuogyaman, un distrito periurbano de tamaño medio en la región oriental de Ghana, y West Mamprusi, un distrito grande y relativamente rural en el norte de Ghana. Durante el plan piloto, se realizó una encuesta con 300 miembros que utilizaron el servicio de renovación móvil. Esto fue seguido por dos grupos de discusión con los miembros. Esta investigación reveló el impacto de la nueva solución en los miembros, que se beneficiaron de la reducción de gastos y el tiempo necesario para renovar su cobertura (ver Figura 2 a continuación).

También se realizaron entrevistas con representantes del personal y proveedores. Un aprendizaje clave del piloto fue que la solución de autenticación USSD, aunque era suficiente para instalaciones pequeñas y medianas, no era adecuada para el propósito de instalaciones más grandes, por ejemplo, hospitales primarios y secundarios. Originalmente, esta era la única interfaz disponible, pero después el plan piloto de NHIA puso a disposición la solución de autenticación a través de otras interfaces, incluida una aplicación de Android, un portal web y la integración con sistemas de información de gestión de salud.

La implementación nacional de los procesos de renovación móvil y autenticación no biométrica comenzó en noviembre de 2018. NHIA tardó solo seis semanas en capacitar a más de 15 000 miembros de su personal, del gobierno y proveedores de atención médica y para desplegar la autenticación digital en casi 3 500 instalaciones de atención médica. Esto fue posible debido a la fuerza de trabajo y los sistemas regionales y distritales fuertes a disposición de NHIA. En diciembre de 2018, el Vicepresidente de Ghana, Excmo. El Dr. Mahumudu Bawumia, lanzó la solución como parte de las celebraciones del 15 aniversario de NHIA. A finales de año, el proceso de renovación móvil se realizó en todos los distritos de Ghana y se obtuvieron buenos resultados en marzo de 2019 (ver Figura 1 en la página anterior).

NHIA se beneficia de la nueva solución en términos de mayores ingresos, así como de ahorros en costos y un mejor control de las reclamaciones. De hecho, NHIA estima que los ahorros anuales de esta iniciativa podrían ser equivalentes de un 15 a un 25 por ciento del déficit anual del NHIS, una contribución muy importante para asegurar el futuro del esquema.

Figura 2: Renovación móvil a través de USSD



* Suponiendo que el 50% de las renovaciones pasan por el canal móvil como se ha evidenciado en los dos pilotos



**Programa de Finanzas Solidarias
Departamento de Empresas
Organización Internacional del Trabajo**

4, route des Morillons

CH-1211 Geneva 22

Switzerland

Tel.: +41 22 799 6478

Fax: +41 22 799 6896

Email: impactinsurance@ilo.org

Web: www.ilo.org/impactinsurance

Conéctese con nosotros a través de las redes sociales



[/impactinsuranceFacility](https://www.facebook.com/impactinsuranceFacility)



[@IIFacility](https://twitter.com/IIFacility)



[Social Finance & Impact Insurance](https://www.linkedin.com/company/Social-Finance-&-Impact-Insurance)

Con un énfasis en la justicia social, el Programa de Finanzas Solidarias colabora con el sector financiero para que contribuya al Programa de Trabajo Decente de la OIT. En este contexto, colabora con bancos, instituciones de micro-financiación, cooperativas de crédito, aseguradoras, inversores y otras entidades para poner a prueba nuevos productos, enfoque y procesos financieros. El Programa Impact Insurance contribuye a los objetivos del Programa de Finanzas Solidarias a través de la colaboración con la industria de los seguros, los gobiernos y los asociados para sacar provecho del potencial de los seguros para el desarrollo social y económico.



Nos gustaría agradecer a nuestro socio, AFD, por apoyar la publicación de este informe de caso.