

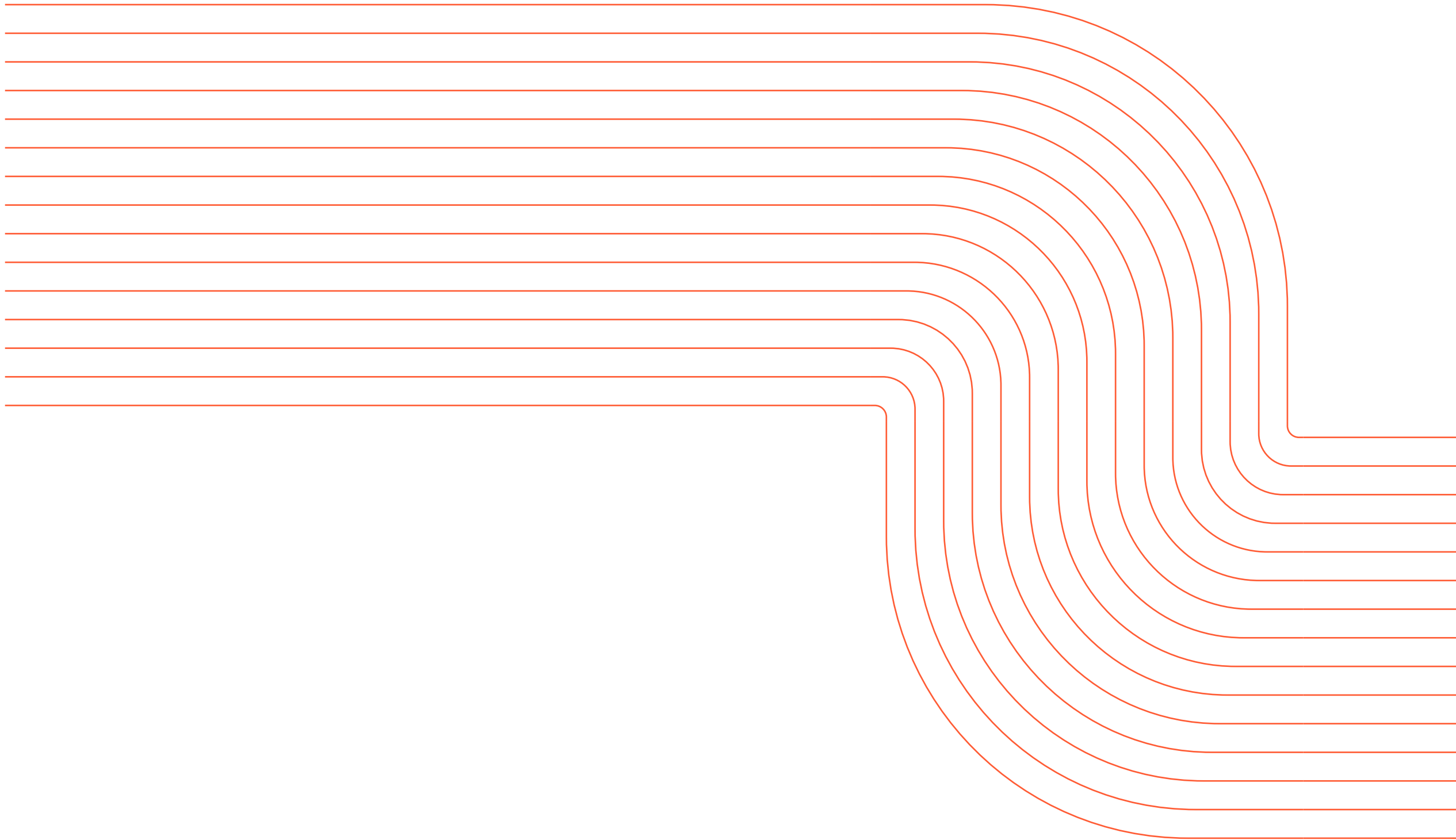


FCamara Cases

RECONOCIMIENTO FACIAL

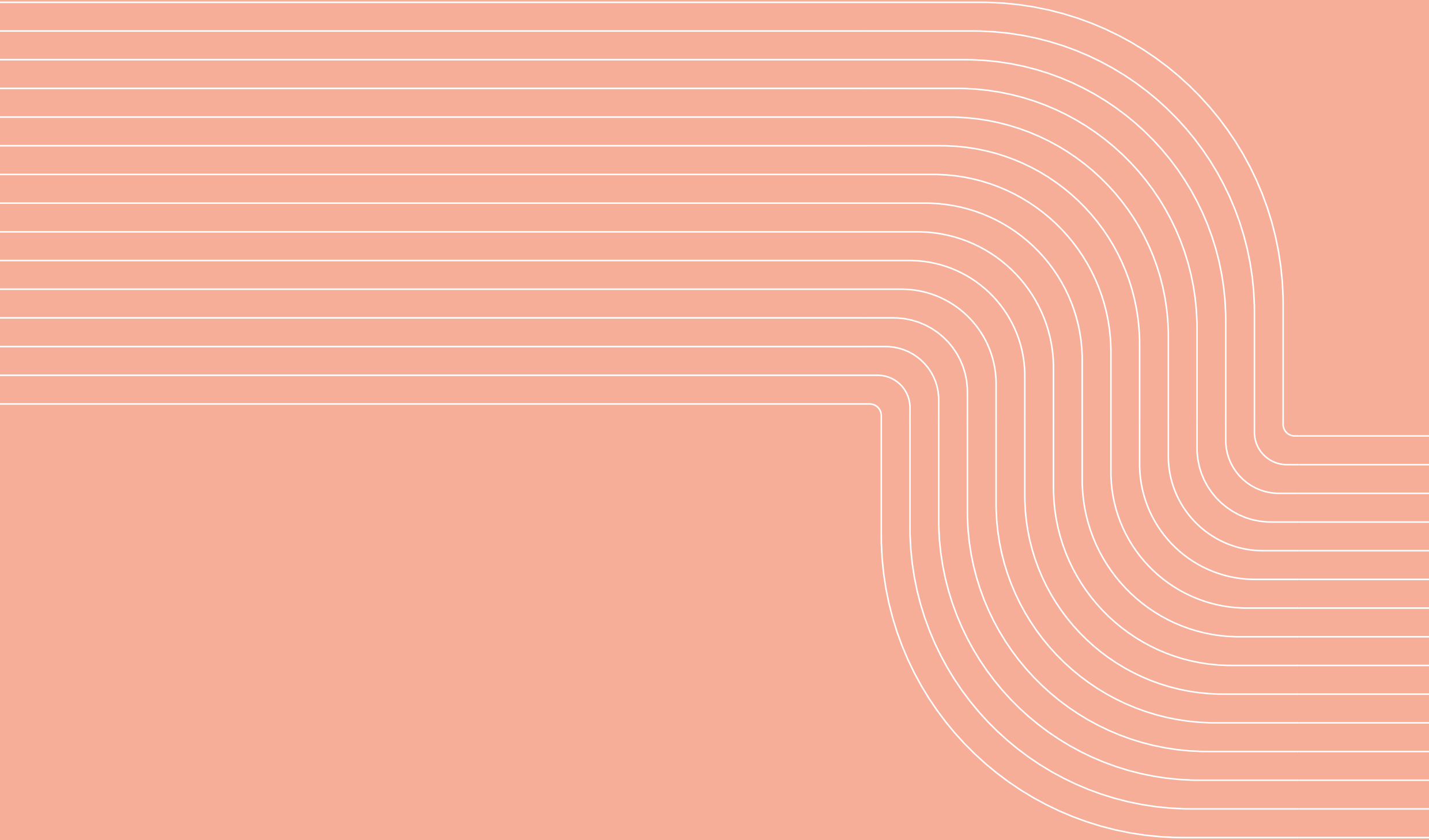
Casos FCamara es una serie de historias de éxito que ilustran los desafíos superados por diversas organizaciones en diferentes sectores. Estas historias muestran cómo la multinacional brasileña **FCamara**, a través de su ecosistema de tecnología e innovación, transforma la adopción de viajes digitales en valor para los negocios.

En este material, **presentamos el estudio de caso de un gran hospital en el norte del país**, que buscó la experiencia de **FCamara** para desarrollar una solución de reconocimiento facial. La solicitud provino de una unidad de salud, que enfrentaba grandes pérdidas financieras debido a fraudes relacionados con el uso indebido de credenciales de planes de salud por parte de los pacientes.



Resumen

Overview	05
Desafío	06
Metodología	07
Solución	09
Resultados	10
Sobre FCamara	12



¿Cómo un gran hospital
logró reducir fraudes
relacionados con el uso
indebido de credenciales
de planes de salud?



El desafío

Un hospital ubicado en el norte de Brasil sufría constantes fraudes de acceso, causados por el préstamo de credenciales de planes de salud entre los usuarios. Las pérdidas financieras para la unidad de salud ya eran significativas, además de que los riesgos de seguridad en la instalación estaban aumentando.

La solución

Para solucionar el problema de la unidad de salud, **FCamara** desarrolló una solución de reconocimiento facial de alta precisión para el proceso de check-in del hospital, capaz de identificar y validar a los pacientes en solo 0,3 segundos.

Los resultados



98% de reducción en los casos de fraude por falsificación de identidad.



36% de reducción en el tiempo de estancia de los pacientes en las unidades.



Aumento del NPS del paciente a una zona de excelencia.



Mayor eficiencia gracias a la agilidad en la atención.



Pérdidas financieras en salud: el desafío del fraude por falsificación de identidad

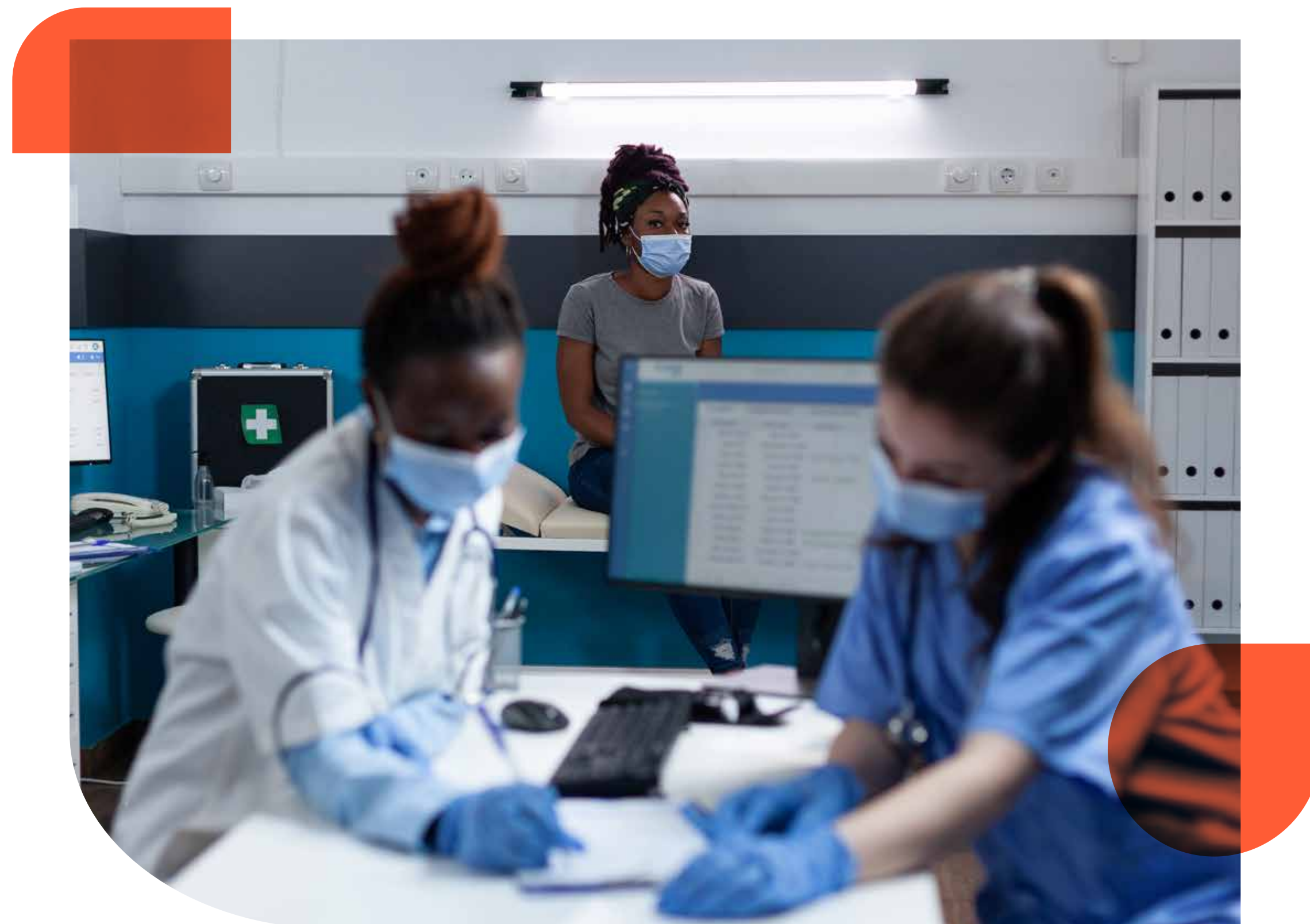
En el sector de la salud, los fraudes por falsificación de identidad son un problema recurrente. En muchos casos, los beneficiarios de los planes de salud prestan sus credenciales a terceros no autorizados, permitiendo que personas sin cobertura reciban atención médica gratuita. Esta práctica ilegal no solo compromete la seguridad, sino que también tiene graves consecuencias financieras.

En el caso de un gran hospital en el norte del país, el desafío era aún más crítico. La institución enfrentaba pérdidas significativas debido al uso indebido de credenciales de planes de salud.

El proceso manual de check-in, que requería verificación de documentos

médicos y de identidad con foto, dependía del análisis humano. Aunque común en el sector, este método era susceptible a errores debido a la alta demanda diaria.

La aprobación indebida de accesos, causada por la falta de un método robusto de autenticación de identidad, ocurría en la entrada de la unidad de salud, pero afectaba a todo el servicio, generando grandes pérdidas financieras y riesgos de seguridad para la instalación y las personas.



La solución personalizada de FCamara transforma la unidad de salud y reduce los cuellos de botella operativos

FCamara utilizó su propio enfoque, llamado *Health Experience*, que analiza **todas las etapas** del recorrido del paciente dentro del hospital. El objetivo era **identificar puntos vulnerables**, asegurando que la **solución propuesta fuera eficiente**.

Este enfoque no solo se centró en **resolver problemas comerciales**, sino también en **comprender profundamente sus causas raíz**. Basado en **principios de diseño** y en las **tecnologías emergentes más avanzadas**, se crearon **soluciones innovadoras y experiencias digitales personalizadas**, colocando la **experiencia del usuario en el centro**.

Un análisis detallado del recorrido del paciente permitió **mapear áreas vulnerables**, identificando **puntos críticos de intervención**. Este proceso **involucró a profesionales de la salud, expertos en tecnología y usuarios finales**, garantizando que la solución propuesta **cumpliera con todas las necesidades y restricciones del entorno hospitalario**.



Principales etapas del proyecto:

Mapeo del recorrido del paciente

Análisis detallado del recorrido del paciente, identificando vulnerabilidades y oportunidades de mejora.



Identificación de brechas

Colaboración entre profesionales de la salud, expertos en tecnología y usuarios finales para desarrollar una solución alineada con las necesidades identificadas.

Cocreación y desarrollo de solución digital

Evaluación minuciosa del proceso de identificación, destacando áreas críticas para intervención.



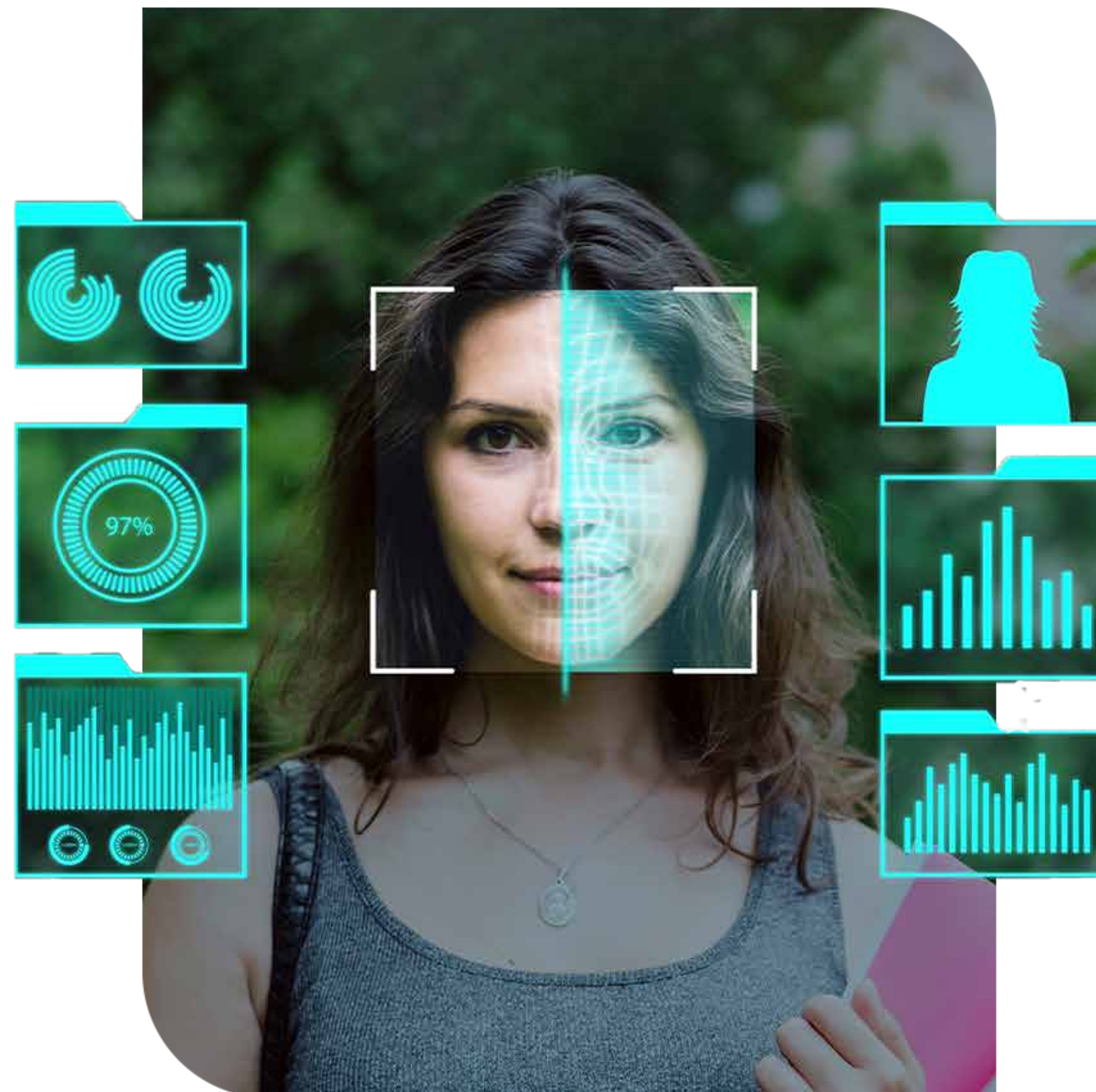
Reconocimiento facial en 0,3 segundos: tecnología offline de FCamara revoluciona la eficiencia en salud

Tras mapear el recorrido del paciente y detectar puntos críticos de vulnerabilidad, como el fraude por falsificación de identidad, **FCamara** evaluó varias opciones tecnológicas. La solución elegida fue el reconocimiento facial, destacándose por su rapidez y precisión en la identificación de usuarios, así como por su fácil integración con el ecosistema hospitalario y su operación eficiente tanto en línea como fuera de línea.

En función de las necesidades específicas del hospital, **FCamara** desarrolló un algoritmo de detección facial completamente personalizado, capaz de identificar y validar pacientes en solo 0,3 segundos. **Esta solución fue diseñada para eliminar fraudes y mejorar la seguridad**, y se integró con el sistema de gestión hospitalaria, Tasy.

El algoritmo fue diseñado con alta precisión para la captura, verificación y autenticación de imágenes de los pacientes. **Esta personalización no solo optimizó el flujo de atención del hospital, sino que también evitó errores de identificación en el check-in** y facilitó el acceso automatizado a historiales médicos.

Teniendo en cuenta las necesidades operativas del hospital, la tecnología fue desarrollada para funcionar sin conexión, **garantizando la continuidad del servicio incluso en situaciones de fallo de conectividad**. Este factor fue crucial para mantener operaciones ininterrumpidas y ofrecer una experiencia positiva para los pacientes.



Mayor seguridad y reducción de pérdidas financieras gracias al reconocimiento facial

Los impactos positivos de la implementación del sistema de reconocimiento facial se reflejaron en diversos indicadores empresariales. La solución desarrollada por **FCamara** logró una reducción significativa de los fraudes por falsificación de identidad, reforzando la seguridad del hospital.

Además, la integración con el sistema de gestión hospitalaria permitió automatizar procesos, reduciendo la necesidad de intervención manual y agilizando la atención a los pacientes.



98% de reducción en fraudes por falsificación de identidad.



36% de reducción en el tiempo de estancia de los pacientes.



Aumento del NPS del paciente a una zona de excelencia.



Mayor eficiencia gracias a la agilidad en la atención.



“

Este proyecto eliminó fraudes con credenciales de planes de salud, optimizó el recorrido del paciente y redujo el tiempo de espera del usuario. Es una solución que puede ser replicada en muchas otras unidades de salud con problemas similares

”

Marcos Moraes,
Director del Vertical de Salud en FCamara.



¿Porque ecosistema FCamara?



NPS 2024:
72.9



Índice de
satisfacción
del cliente:
8.5



Índice de
comprensión
de desafíos
de negocio:
9.0

Sobre FCamara

FCamara es un ecosistema de tecnología e innovación que transforma la adopción de jornadas digitales en valor para los negocios. Su ecosistema abarca la orquestación de jornadas de principio a fin y un conjunto de capacidades que permiten desarrollar iniciativas mediante un enfoque personalizado, flexible y centrado en la co-creación de estrategias de generación de valor.

Con alta especialización en sectores como retail, salud y mercado financiero, sus soluciones impulsan la aceleración de ingresos, la eficiencia operativa, la activación de nuevas fuentes de ingresos y la creación de proyectos de impacto. Además, cuenta con un núcleo de Inteligencia Artificial (IA) que promueve la adopción eficiente e integrada de estas tecnologías.



Ganador en la categoría
Interoperabilidad (Grupo
Mídia/2023)



Ganador en la categoría
Servicios y Consultoría de TI
(2024)



por el **MIT Technology
Review**



Líder en el cuadrante ISG en la
categoría Desarrollo de
Proyectos Ágiles.



Vencedora na categoria
Transformación



FCamara

f in  

¿Quieres mejorar tus resultados digitales?

¡Agenda una reunión con un [especialista de FCamara!](#)