



Desafío empresarial

A medida que el negocio corporativo de la aseguradora de salud CNU creció, la dependencia en el análisis manual de las facturas médicas atrasó los tiempos de respuesta y aumentó los costos —amenazando con retrasar pagos críticos.

Transformación

CNU puede procesar alrededor de 1,3 millones de facturas médicas al mes de forma más rápida y precisa que nunca, gracias a los contenidos digitalizados y los procesos automatizados, impulsados por el software IBM Enterprise Content Management.

Beneficios comerciales:

90%

menos en costos administrativos, aumenta la rentabilidad

10%

más rapidez en el procesamiento de facturas médicas, resulta en pagos a tiempo

35%

menos tiempo dedicado a analizar facturas, libera al personal para asumir más trabajo

Central Nacional Unimed

Manteniendo cubiertos a los clientes de seguros de salud con un análisis rápido de las facturas médicas

Central Nacional Unimed (CNU) vende y administra planes de seguro de salud en nombre de Unimed —la cooperativa de salud más grande de Brasil. Fundada en 1998, la CNU atiende a más de 1,67 millones de clientes y emplea a más de 1.400 personas.

“Desde la introducción de las soluciones de IBM Enterprise Content Management, hemos reducido el tiempo necesario para analizar facturas médicas en un 35 por ciento”.

Paulo Januzzi

Director de Servicios de Salud y Intercambio
 Central Nacional Unimed

Comparta esto



Mejorando el procesamiento de reclamaciones

La Central Nacional Unimed (CNU) comercializa planes de atención médica corporativa, beneficios especiales y atención especializada a algunas de las empresas más grandes de Brasil. La CNU sirve principalmente a grandes empresas nacionales, que operan en un mínimo de tres estados y que cubren al menos a 300 beneficiarios (tanto asegurados como sus dependientes). También trabaja con varias pequeñas y medianas empresas (PYME). Hoy en día, CNU cuenta con más de 1,6 millones de clientes en todo Brasil.

Cada mes, CNU procesa un promedio de 1,3 millones de facturas médicas en nombre de sus beneficiarios, de los cuales 120.000 vienen con documentos justificantes. El proceso es complejo— los analistas deben evaluar la factura basándose en una serie de factores, tales como el número de días de tratamiento, los tipos de servicios y suministros utilizados, los diagnósticos y más, con el fin de determinar si van a pagar la factura completa, o una parte, o si van a denegar la totalidad del pago.

Anteriormente, CNU dependía mayormente de métodos manuales para evaluar las facturas médicas. No sólo era este un proceso largo, sino que acarrearba un alto riesgo de error, lo cual amenazaba con impedir que CNU reembolsara prontamente y con precisión a los proveedores de atención médica.

Con el volumen de negocio creciendo constantemente, CNU sabía que los días de procesamiento manual estaban contados.

Felipe García Ríos, Consultor de Sistemas de la CNU, explica: “Los retrasos eran cada vez más comunes y los costos estaban aumentando ya que teníamos que contratar más personal. No podíamos permitirnos seguir invirtiendo más recursos en el problema, y necesitábamos encontrar una manera de hacer el procesamiento más eficiente. Esto nos permitiría analizar las facturas más rápidamente y aumentar el procesamiento del volumen de trabajo”.



Volverse digital

CNU revisó su estrategia de procesamiento de facturas médicas, adoptando las soluciones de IBM Enterprise Content Management para digitalizar documentos y automatizar los procesos de trabajo. En menos de seis meses, la empresa pudo transformar montañas de archivos de papel en una amplia despensa de contenido electrónico e introducir una avanzada plataforma de gestión de casos que agiliza el análisis y procesamiento de facturas médicas.

Felipe García Ríos comenta: “A diferencia de otros proveedores, que sólo podían ofrecer una mezcla de soluciones puntuales, IBM pudo entregar el paquete completo. Conseguimos todo lo que estábamos buscando en una sola plataforma integrada”.



Hoy, cuando CNU recibe una factura, escanea el documento y utiliza una solución IBM® Datacap para capturar y catalogar automáticamente la información clave del archivo electrónico. Todas las facturas digitalizadas se almacenan en un depósito central de IBM FileNet® Content Manager.

IBM Case Manager proporciona a los analistas un único punto de control para el procesamiento de facturas médicas. Desde una pantalla, los usuarios pueden ver toda la información relacionada a un artículo en particular, incluyendo un desglose detallado de los procedimientos y los precios, junto con una copia de la factura médica original en sí.

CNU también ha establecido una serie de secuencias de operaciones que guían a los analistas paso a paso a través de lo que necesitan para revisar y procesar una factura.

La plataforma Case Manager se integra perfectamente con FileNet Content Manager y el sistema central de planificación de recursos empresariales (ERP) de CNU, proporcionando a los analistas un fácil acceso a una gran cantidad de datos sobre pagos, clientes y proveedores.

“A diferencia de otros proveedores, que sólo podían ofrecer una mezcla de soluciones puntuales, IBM pudo entregar el paquete completo. Conseguimos todo lo que estábamos buscando en una sola plataforma integrada”.

Felipe García Ríos
Consultor de Sistemas
Central Nacional Unimed

Preparándose para el crecimiento

El nuevo enfoque de CNU para el manejo de facturas médicas ha aumentado la productividad de los analistas y les ha permitido trabajar de una manera mucho más flexible.

“Alejarnos del papel ha cambiado completamente la manera en que la gente trabaja”, afirma Felipe García Ríos. “Nuestros analistas ya no necesitan buscar en cajas y archivadores para encontrar la información que necesitan; todo lo que tienen que hacer es realizar una búsqueda simple y el contenido relevante aparecerá en la pantalla de su ordenador. Y como varias personas pueden acceder a los mismos documentos simultáneamente, no hay necesidad de esperar por registros específicos, por lo que los analistas pueden continuar trabajando sin interrupciones”.

Él continúa: “Con un acceso más fácil a contenidos y procesos más automatizados, nuestros analistas pueden manejar su carga de trabajo de manera mucho más efectiva y completar un volumen de trabajo mucho mayor que antes”.

Las ganancias en eficiencia se han traducido en tiempos de ciclo más cortos y ahorros de costos impresionantes, como Paulo Januzzi, Director de Servicios de Salud y Intercambio, explica: “Desde la introducción de las soluciones de IBM Enterprise Content Management, hemos reducido el tiempo necesario para analizar facturas médicas en un 35 por ciento, como también el tiempo medio de procesamiento de las facturas en un 10 por ciento. El resultado es que los analistas pueden tomar decisiones más oportunas sobre el pago de facturas y CNU puede reembolsar a los proveedores de atención médica más rápidamente, ayudándonos a mantener buenas relaciones con dichos socios”.

“Además, al reducir al mínimo el uso del papel y hacer otras mejoras en los procesos, hemos podido reducir los costos administrativos en un 90 por ciento. Esto ha dado un impulso enorme a nuestras utilidades”.

La incorporación de contenidos y procedimientos electrónicos ha permitido a CNU romper barreras en su crecimiento, permitiendo a la compañía expandir sus operaciones para gestionar los volúmenes crecientes de negocio sin aumentar la plantilla.

Felipe Garcia Rios señala: “Hemos llevado el procesamiento de facturas médicas al siguiente nivel con las soluciones de IBM Enterprise Content Management. Los equipos están trabajando más rápido y con mayor precisión, y hemos podido manejar una carga de trabajo mucho mayor sin tener que contratar personal adicional. Ahora tenemos las bases sólidas que necesitamos para seguir creciendo nuestro negocio y ofrecer un servicio consistentemente excelente a nuestros socios y clientes, los cuales confían en nosotros para un acceso a asistencia sanitaria con buena relación coste-eficacia”.

Componentes de la solución

- IBM® Case Manager
- IBM Datacap
- IBM FileNet® Content Manager

Para obtener más información

Para saber más sobre las soluciones IBM ECM, por favor lea el eBook: ibm.biz/BdrsAs

Conéctese con nosotros



© Copyright IBM Corporation 2017. IBM Corporation, 1 New Orchard Road, Armonk, NY 10504 U.S.A. Produced in the United States of America, March 2017.

IBM, the IBM logo, ibm.com, and FileNet are trademarks of International Business Machines Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on the Web at “Copyright and trademark information” at ibm.com/legal/copytrade.shtml.

This document is current as of the initial date of publication and may be changed by IBM at any time. Not all offerings are available in every country in which IBM operates.

The performance data and client examples cited are presented for illustrative purposes only. Actual performance results may vary depending on specific configurations and operating conditions. THE INFORMATION IN THIS DOCUMENT IS PROVIDED “AS IS” WITHOUT ANY WARRANTY, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING WITHOUT ANY WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND ANY WARRANTY OR CONDITION OF NON-INFRINGEMENT. IBM products are warranted according to the terms and conditions of the agreements under which they are provided.



IMC15061-ESES-00

