

Central Nacional Unimed utiliza solução ECM da IBM para implantar fluxo digital de contas médicas



Guia rápido

Setor

Saúde

Clientes

Mais de 1,2 milhão de clientes

Faturamento

Mais de R\$ 1,8 bilhão (2012)

Site

www.centralnacionalunimed.com.br

Solução

IBM FileNet

A Central Nacional Unimed desejava implantar um fluxo digital para as contas médicas de forma a eliminar as tarefas não automatizadas, envolvendo guias de internação e outros documentos manuseados por analistas, auditores médicos e enfermeiros. Com a solução de Enterprise Content Management (ECM) da IBM, a plataforma FileNet, a operadora pôde eliminar um grande volume de papel, digitalizando os documentos e implantando fluxos digitais de trabalho que acabaram por otimizar e elevar a qualidade da análise das contas. Outro resultado importante foi a redução de custos com cópia e impressão, expedição e espaço físico, sem mencionar um ambiente de trabalho mais saudável, livre do trânsito das caixas pesadas e das atividades intensas de digitação.

Principal desafio

Implantar um fluxo digital de contas médicas.

Por que a IBM foi escolhida?

Solução mais completa do mercado com uma plataforma flexível capaz de se integrar ao sistema de gestão da operadora.

Benefícios financeiros e estratégicos

- Análise mais efetiva e de melhor qualidade das contas médicas
- Maior produtividade
- Redução de despesas em várias frentes
- Possibilidade de expandir os benefícios oferecidos pela plataforma para outros processos na empresa

Benefícios operacionais

- Fluxo otimizado dos processos
- Visibilidade e rastreamento das atividades em tempo real
- Distribuição de atividades e controles automatizados
- Ambiente de trabalho mais saudável



O Desafio

Sexta maior assistência médica do país, a Central Nacional Unimed comercializa planos de saúde Unimed para empresas que tenham filiais em mais de três estados e, no mínimo, 300 vidas. Com 76% de satisfação dos clientes, foi a única operadora de planos empresariais cujo grau de satisfação aumentou entre 2009 e 2011.

Com o objetivo de manter e até elevar o padrão de qualidade no atendimento, a organização decidiu implantar um fluxo digital de contas médicas. Até então, as guias de internação e outros documentos relacionados eram digitados e manuseados por analistas, auditores médicos e enfermeiros, com muitas tarefas não automatizadas, perda de tempo e trânsito de um volume muito grande de papel. Apenas como parâmetro, no ano de 2012, o trabalho de processamento envolveu cerca de 1 milhão de contas, transporte e manuseio de caixas pesadas de documentos e inserção manual de dados em um sistema interno de gestão de planos de saúde.

O fluxo digital poderia otimizar esses processos e também colaboraria para redução das despesas operacionais.

A Solução

Para esse projeto, a Central Nacional Unimed escolheu a solução de Enterprise Content Management (ECM) da IBM baseada na plataforma FileNet, por avaliá-la como a mais completa do mercado para esse tipo de demanda. “O foco era implantar uma tecnologia para automatizar o processamento das contas médicas com a análise de auditoria médica e enfermagem, tudo integrado ao nosso sistema de gestão. Isso foi possível com a adoção da solução da IBM”, explica Mohamad Akl, presidente da Central Nacional Unimed.

Por meio de um módulo configurável de captura, as contas médicas agora são digitalizadas e indexadas. Depois de devidamente armazenadas no repositório de conteúdo, os recursos de automação de processos de negócio possibilitam a gestão avançada desses documentos e a automação do fluxo de processamento das contas.

Usando o módulo de Business Activity Monitoring, a Central Nacional Unimed tem hoje total visibilidade dos principais indicadores de desempenho em tempo real. Painéis interativos apresentam análises e alertas de forma

ágil, dando condições para que a operadora tome decisões rápidas e suportadas por dados diante de mudanças nas condições de negócios. “Eliminamos os gargalos que antes existiam entre as áreas envolvidas nesses processos, acelerando o trâmite das análises”, explica Kamil Hussein Fares, diretor adjunto responsável pelo departamento de TI da Central Nacional Unimed.

Os Benefícios

A plataforma IBM FileNet permite hoje que a operadora tenha uma gestão avançada de conteúdo e processos no que diz respeito às contas médicas. A ferramenta permite capturar e distribuir informações com segurança e automatizar com eficiência o fluxo de processos entre várias áreas da organização. “Agora, temos uma produtividade maior - avaliamos um ganho de 20% - com mais tempo dedicado à análise efetiva dos documentos”, explica Rodolfo Pinto Machado de Araújo, diretor administrativo e financeiro da Central Nacional Unimed.

Também houve redução dos gastos com papel, cópia e impressão, expedição e espaço físico. A operadora estima que cerca de 2,5 milhões de folhas de papel serão economizadas em decorrência da utilização do novo sistema. Com o fim do trânsito das caixas pela empresa e atividades intensas de digitação, a Central Nacional Unimed espera elevar a qualidade do ambiente de trabalho.



© Copyright IBM Corporation 2013

IBM e o IBM logo são marcas de titularidade da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Impresso no Brasil
01-13
Todos os direitos reservados.
