

Unimed Americana otimiza processos com sistema e metodologia da IBM



Guia rápido

Setor

Saúde

Empresas

300 médicos

Clientes

114 mil usuários

Estrutura

Dois hospitais, sete laboratórios, duas farmácias e um centro de especialidades

Site

www.unimedsa.com.br

Solução

IBM Business Process Manager

A Unimed Americana e Santa Bárbara d'Oeste sempre trabalhou buscando aprimorar seus serviços. Para alcançar essa meta, desenvolveu e implantou ao longo do tempo modernas técnicas de gerenciamento operacional e qualidade médica. Mais recentemente, decidiu aprimorar seus processos operacionais e, nessa iniciativa, contou com a IBM. Além de fornecer a ferramenta Business Process Manager, a IBM usou uma metodologia própria para analisar os primeiros processos a serem reformulados. Como resultado do projeto, a Unimed ganhou visibilidade sobre os processos e já identificou resultados positivos reais que refletem diretamente na qualidade do atendimento aos clientes.

“No longo prazo, o IBM Business Process Manager permitirá otimizar nossa capacidade de atendimento em todas as unidades de negócio, um dos fatores de grande importância para a nossa estratégia.”

Marcos Godoi, CIO da Unimed Americana e Santa Bárbara d'Oeste

Principal desafio

Otimizar processos, mitigar riscos operacionais e promover o alinhamento estratégico.

Por que a IBM foi escolhida?

Solução fácil de configurar acompanhada do apoio dos especialistas da IBM na área de gestão de processos.

Benefícios financeiros e estratégicos

- Redução do tempo e riscos na execução de processos críticos, como os de reajuste de contratos
- Maior qualidade no atendimento ao cliente no que diz respeito ao reembolso de despesas médicas

Benefícios operacionais

- Maior nível de automação, resultando na redução da dependência da interface humana
- Mais rapidez na execução dos processos
- Eliminação de erros
- Monitoramento e controle sobre as regras de negócio que antes ficavam “engessadas” por diversos sistemas



O Desafio

Com mais de 300 médicos cooperados, 114 mil beneficiários, dois hospitais, sete laboratórios, duas farmácias e um centro de especialidades com foco em medicina preventiva e ocupacional, a Unimed Americana e Santa Bárbara d'Oeste possui uma gestão voltada para a qualidade da saúde e geração de valor para os cooperados.

Na área específica de processos operacionais, a entidade enfrentava dificuldades para inovar, principalmente em função da falha de comunicação com setores estratégicos, do uso de sistemas heterogêneos e da dependência de terceiros para definir regras de negócios. *“Nosso principal objetivo era o alinhamento entre estratégia e operação para alcançarmos e superarmos nossas metas e assim atingir o crescimento desejado sem desperdício e com agilidade exigida pelo mercado”*, explica Marcos Godoi, CIO (Chief Information Officer) da Unimed Americana e Santa Bárbara d'Oeste.

Como o pacote de ERP (Enterprise Resource Planning) usado até então era de difícil customização, a Unimed decidiu buscar uma solução de BPM (Business Process Management). Com ela, a instituição estaria inovando com uma nova cultura organizacional sustentada por métodos e por uma tecnologia com a função de integrar e impulsionar os negócios.

A Solução

Depois de avaliar soluções de diversos fornecedores, a Unimed escolheu o IBM Business Process Manager como ferramenta ideal para reestruturar seus processos, principalmente por ser de fácil configuração. *“Procurávamos uma solução de rápida implementação, eficiente e prática em termos de desenvolvimento e capaz de dar autonomia aos nossos processos críticos”*, explica Godoi, acrescentando que contar com um parceiro estruturado, como a IBM, também foi um quesito de grande importância.

O IBM Business Process Manager cumpriu todos os critérios estabelecidos na RFP (Request For Proposal), mostrando-se durante a POC (Proof Of Concept) totalmente adequado para justificar o investimento. Por meio de uma metodologia própria, a IBM ajudou a definir os primeiros processos que passariam pela transformação e transferiu o conhecimento para analisá-los.

“Seria um grande desafio escolher o primeiro processo, mas o conhecimento e a metodologia da IBM foram fundamentais para uma escolha assertiva”, comenta Godoi.

O primeiro processo submetido ao novo BPM foi o de

reajuste de contratos, que passou a contar com regras documentadas, menor interação humana, redução do tempo de execução e monitoramento dos indicadores de desempenho.

A etapa seguinte contemplou outros dois processos, o de reembolso de despesas médicas e o de triagem e encaminhamento no Centro de Medicina Integrada. A instituição também já iniciou seu maior desafio, otimizar os processos no hospital da Unimed, onde os processos são mais complexos, envolvendo vidas diretamente.

“Com essa iniciativa, pretendemos garantir mais agilidade, precisão e humanização ao atendimento”, afirma Godoi.

Os Benefícios

O desenvolvimento da cultura voltada a processos tem apresentado seus primeiros resultados. *“No longo prazo, o IBM Business Process Manager permitirá otimizar nossa capacidade de atendimento em todas as unidades de negócio, um dos fatores de grande importância para a nossa estratégia”*, afirma Godoi.

A equipe da Unimed pode agora atuar nos processos por meio de fluxos de trabalho que trocam informações e executam tarefas, garantindo visibilidade a todo o ciclo de operações. O monitoramento de importantes indicadores de desempenho evidenciou que, nos processos de reajuste de contratos, foram empregados 57% de recursos a menos. Além disso, o tempo de execução, que antes era de cerca de um mês, hoje fica restrito a 15 dias, no máximo. Esse ganho de produtividade permite que a força de vendas lide com um maior volume de reajustes ao mesmo tempo.

A automação das atividades eliminou os erros inerentes aos procedimentos que eram realizados de forma manual. Além do menor risco operacional, esse modo de operação tem assegurado maior satisfação e segurança no atendimento aos clientes.



© 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.
