

CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTALES

- × Integración de Proveedores con las ARSs
- × Acceso en línea a la misma información
- × Verificación Confiable y Precisa de los Afiliados
- × Mejora en los tiempos de Atención al Cliente
- × Unificación del Proceso de Autorizaciones
- × Disponibilidad del Catálogo de Coberturas de las ARS
- × Proceso de Conciliación de Reclamos Automático
- × Reporte de Autorizaciones obtenidas, para Soporte de los reclamos

SERVICIOS Y COMPONENTES

- × WEB SERVICES
- × APLICACIÓN DE ESCRITORIO
- × USO DE SERVICIOS DE SOPORTE
- × USO DE INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES
- × ANCHO DE BANDA
- × ESPACIO EN DISCO
- × MANTENIMIENTO
- × ACTUALIZACIONES AUTOMÁTICAS

ANTECEDENTES

Como parte de las necesidades de una compañía que provee servicios de salud, tanto médicos como no médicos (laboratorios, hospitales, clínicas), está el poder realizar su proceso de autorizaciones médicas y de estudios de laboratorio, de forma que pueda ser en línea o automática y que se haga siempre bajo la misma información, evitando las diferencias en los servicios y montos autorizados al momento de obtener el pago de las reclamaciones hechas a las administradoras de salud.

Por otro lado, las ARSs tienen la necesidad de agilizar el proceso de autorizaciones y reclamaciones de los proveedores de servicios, para lograr de esta forma disminuir los tiempos y procesos manuales realizados por el personal de las ARSs al realizar los pagos de las reclamaciones recibidas.

Asimismo, el uso de IVR (Interactive Voice Response) por parte de los proveedores de servicios, representa un elevado costo para las administradoras de riesgo de salud y aunque se ha llegado a agilizar los tiempos de respuesta, no se ha logrado evitar las diferencias de los montos autorizados y pagados.

Adicionalmente, para los proveedores es de vital importancia poder mejorar los tiempos de atención al cliente, en el momento de hacer las consultas para obtener las autorizaciones médicas y unificar así el proceso de autorizaciones, teniendo la posibilidad de hacer verificaciones más precisas de los afiliados a través de su identificación (cédula, pasaporte, nombre) y por código de afiliado.



El poder realizar todo este proceso de forma eficiente, es fundamental para poder aprovechar las oportunidades de negocio al momento de proporcionar los servicios al cliente y como valor agregado poder hacer más rentables los servicios, por medio de la disminución de costos en los tiempos utilizados para la conciliación y revisión manual tanto de los proveedores de servicios como de las ARSs.

Conscientes de esta necesidad, hemos conformado un conjunto de servicios que permite a los proveedores y a las ARSs mejorar este proceso; **Simétrica Proveedores** es un módulo y conjunto de servicios web que son utilizados para mantener integrados y conectados a los proveedores con las diferentes ARSs, permitiéndoles acceder en línea a la misma información que tienen las ARSs en su sistema y asegurar que los montos autorizados sean los mismos y no difieran al momento de recibir el pago.

Simétrica Proveedores viene a revolucionar el esquema de trabajo que hay entre los proveedores de servicio y las administradoras de riesgos de salud, logrando no solamente mejorar los servicios al cliente que son parte fundamental para las oportunidades de negocio, sino también la operación del proceso de autorizaciones y pagos de los reclamos.

COMPONENTES

WEB SERVICES

Los Web Services son un conjunto de servicios que a través de web permiten integrar a los proveedores con el sistema de reclamos en línea (Simétrica Proveedores), y que tiene acceso a la base de datos de la información de las ARSs (Administradoras de Riesgo de Salud). Asimismo, los web services tienen la funcionalidad necesaria para que los proveedores puedan realizar el proceso de autorizaciones y reclamaciones, haciendo algunas validaciones de los afiliados antes de realizar todo el proceso; las funciones que estos web services ofrecen pueden ser usados por sistemas o aplicaciones existentes que tengan los proveedores, sin tener que hacer desarrollos adicionales al uso de los web services para estar conectado.

Dentro de los servicios de web que pueden ser utilizados con Simétrica Proveedores, están los siguientes:

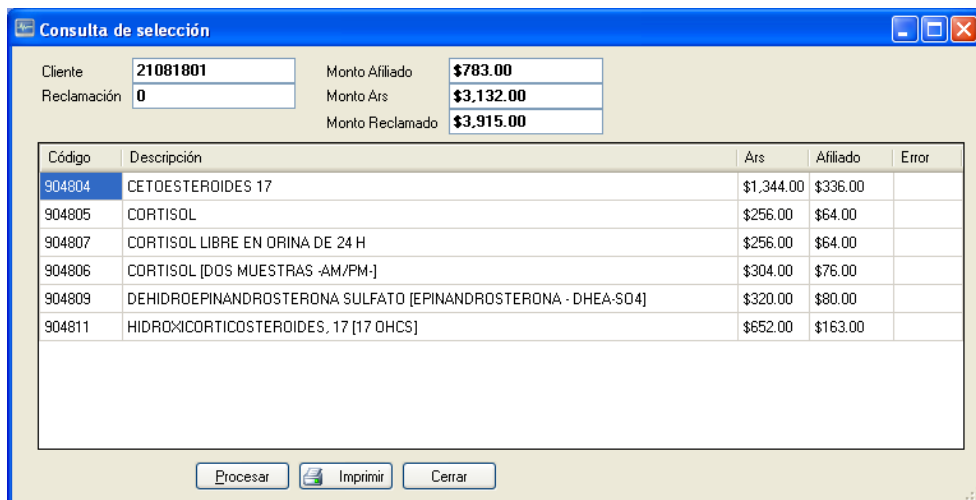
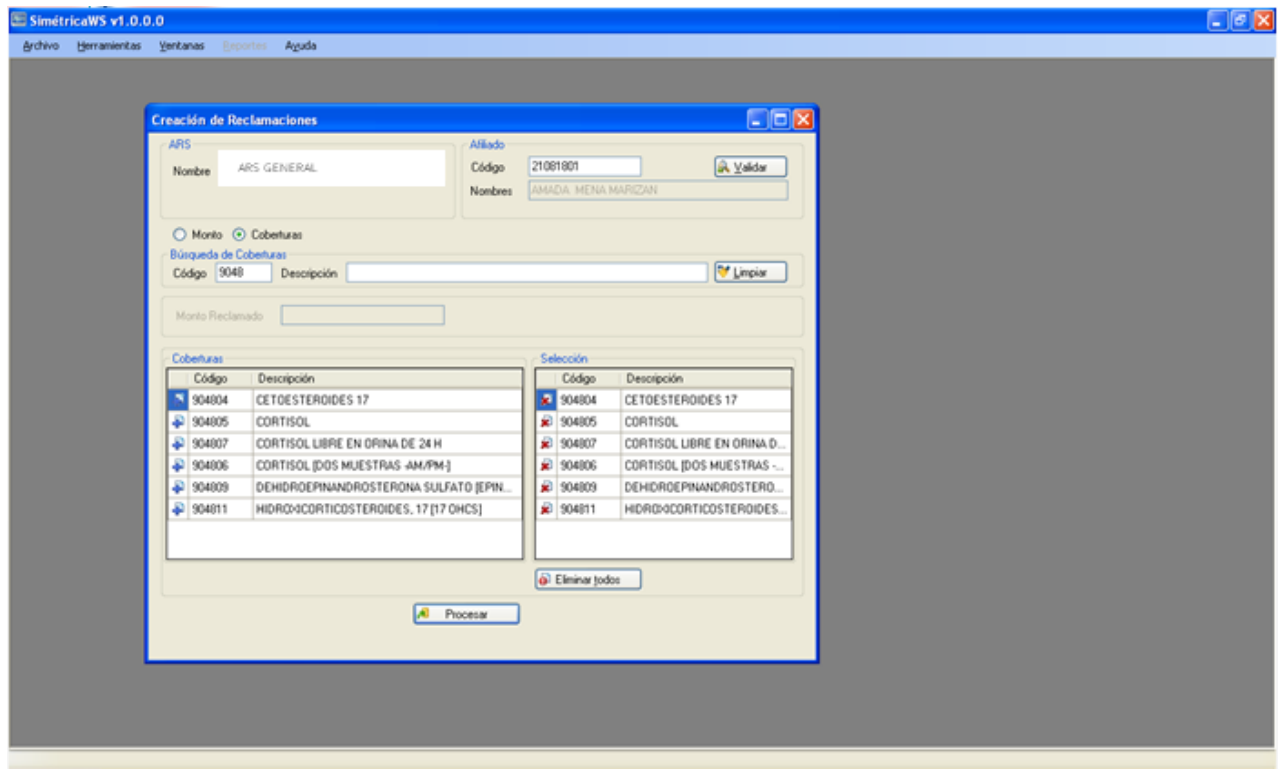
- Conexión a través de usuarios licenciados para uso de los servicios web de Simétrica Proveedores



- Validación del afiliado contra la base de datos de las ARSs, para poder identificar si tiene coberturas de los servicios médicos solicitados
- Cotización por cobertura y por monto, a través del acceso de los web services, se puede realizar una cotización para saber los montos cubiertos por la ARS, esta cotización se puede realizar por detalle de coberturas o por un monto total
- Reclamación por cobertura y por monto; este servicio permite realizar el proceso de reclamación de los proveedores hacia las diferentes ARS en donde esté cubierto el cliente, permitiendo dejar registrados los montos que la ARS pagará al proveedor, de manera automática y en línea
- Cancelación de autorización es un servicio que puede ser usado por los proveedores para realizar la cancelación de una autorización, en el caso de que por alguna eventualidad, no se otorgue el servicio en el momento solicitado.

APLICACIÓN DE ESCRITORIO

La aplicación desktop es un módulo desarrollado para dar los mismos servicios web que se tienen al usar los web services; y es una aplicación que se instala en la computadora local de cada uno de los usuarios que realizan los procesos de reclamaciones a las ARSs y que los proveedores podrán tener acceso a las actualizaciones de las versiones posteriores, bajándolas de internet sin tener que hacer cambios adicionales. Este módulo usa los mismos web services anteriormente descritos, durante el procesamiento de las reclamaciones.



SERVICIOS

Como parte de los beneficios que los proveedores y las ARSs tienen de forma adicional al uso de cualquiera de los componentes de los web services, para la conexión y procesamiento de las autorizaciones y reclamaciones, Simétrica Proveedores ofrece varios



servicios que permiten a los proveedores estar conectados con las ARSs, de forma permanente y actualizados en las nuevas versiones del módulo.

SERVICIOS DE SOPORTE

Como parte de los servicios que ofrecemos con Simétrica Proveedores, tenemos un servicio de soporte con consultores especializados, que pueden atender cualquier problema presentado en los ambientes productivos donde está instalado el módulo en los proveedores y respecto del funcionamiento de los web services.

Simétrica Consulting tiene esquemas de soporte para operaciones distribuidas de compañías con múltiples sucursales, dando el mantenimiento necesario según sean los requerimientos para cada instalación que se tiene de los web services. Contamos con un equipo de soporte, que está enfocado en dar la atención necesaria a los problemas reportados por nuestros clientes de cada una de las sucursales de los proveedores de servicios de salud.

Asimismo, dentro de estos esquemas de atención que se proporcionan para dar mantenimiento, se consideran los escenarios de soporte on site y soporte remoto; el primer nivel de soporte que se da a nuestros clientes es remoto y si fuera necesario se puede brindar el servicio on site; esto dependerá del tipo de problema, urgencia y requerimiento específico de cada compañía prestadora de servicios y que esté utilizando los web services del módulo de proveedores.

Para poder dar una atención eficiente en el soporte, los reportes de issues que se tienen que resolver, son clasificados en base a una severidad que permite priorizar la atención que damos, siendo los problemas de alta criticidad los primeros en ser atendidos.

OTROS SERVICIOS

Existen otros servicios adicionales que son ofrecidos y que son necesarios para el funcionamiento exitoso del procesamiento de reclamaciones y para poder hacer uso de cada uno de los web services; estos servicios son los siguientes:

- Ancho de banda: Cada uno de nuestros clientes, pueden hacer uso del ancho de banda disponible para la conexión y uso de los web services
- Servidor Web Internet: El servidor web internet para atender los requerimientos vía los web services, está disponible con el mantenimiento necesario
- Espacio de Disco: Este espacio es usado para poder almacenar toda la información relacionada a cada uno de nuestros clientes, uso y registro de los usuarios, configuración de los accesos; así como también la información relacionada al permiso y uso de licencias del módulo
- Mantenimiento: Los proveedores tienen el servicio de mantenimiento del módulo y de los web services, incluyendo las nuevas versiones que surjan del módulo, así como el mantenimiento de servidor de autenticación de internet
- Actualizaciones Automáticas: Adicionalmente las actualizaciones del módulo estarán disponibles a través de internet, para ser instaladas de forma automática en cada uno de los clientes
- Uso ilimitado de licencias: La capacidad que tendrá cada uno de nuestros clientes, en cuanto al uso de licenciamiento de usuarios es ilimitada, por lo que el crecimiento de los proveedores no se verá afectada; podrán conectarse usuarios ilimitados desde diferentes sucursales de los proveedores de servicios de salud