

## **Transalud: El brazo tecnológico de las administradoras de salud**

Jorge Miller

### **Resumen**

Este trabajo tiene por objeto presentar un caso real, la experiencia de la empresa Transalud, que desde el año 1996 ofrece un servicio de tecnología de comunicaciones enfocado al mercado de la salud, el cual posibilita una mejora sustancial de la productividad de las empresas que lo utilizan. El artículo reseña brevemente la historia de Transalud y presenta su solución para las empresas de salud, incluyendo los ahorros y los beneficios del modelo. Destaca asimismo los aspectos que se ven beneficiados por la mejora de la productividad y concluye con las claves de éxito del modelo Transalud, sugiriendo otros mercados o actividades comerciales en donde este tipo de modelos podrían aportar a la mejora de la productividad.

### **I. Historia de Transalud**

La Compañía se constituye en 1996, con capitales nacionales. Se fundó con el objetivo de constituir la red de transacciones de salud<sup>i</sup>, en el momento en que al nivel de política de estado se hablaba con mucha insistencia del proyecto de desregulación de las obras sociales, y cuando todavía no existía en el mercado ninguna solución de esas características.

Las financiadoras privadas de salud, especialmente por su modelo de gestión de baja tercerización del riesgo<sup>ii</sup>, fueron las que interpretaron más rápidamente el beneficio de la solución Transalud y no tardaron en adoptarla. Así fue como OSDE, Qualitas, AMSA, Ceprimed, Mediplan, VITAS y AMRAMED, junto con sus Centros Asistenciales y de Diagnóstico, incorporaron la solución Transalud.

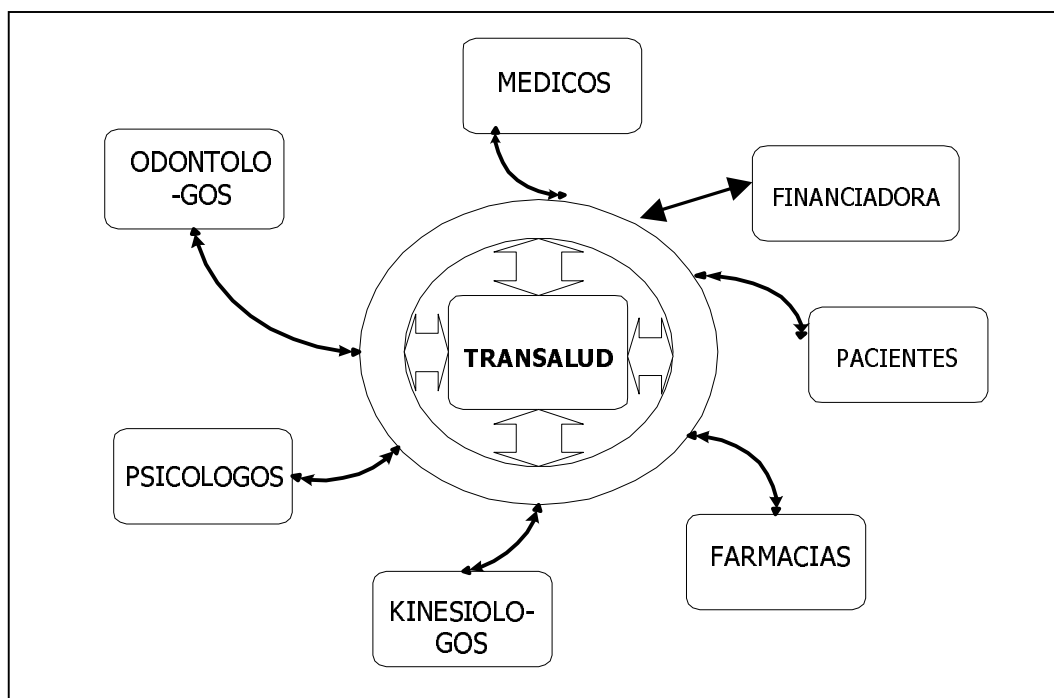
Desde sus comienzos Transalud se ocupó de generar una red de primera calidad, invirtiendo en todo momento en que fue necesario, tanto en recursos tecnológicos, como en la formación de sus recursos humanos, en alianzas estratégicas y en el desarrollo de productos.

La infraestructura tecnológica de Transalud es comparable a la de las más importantes tarjetas de crédito. Transalud cuenta con un centro de comunicaciones en un edificio propio y otro idénticamente replicado como centro de contingencia en una tercera empresa especializada en este

tipo de esquemas de seguridad. Actualmente Transalud sigue creciendo en el mercado de la salud y también en otros mercados verticales en donde el procesamiento de transacciones en tiempo real es una componente crítica del negocio.

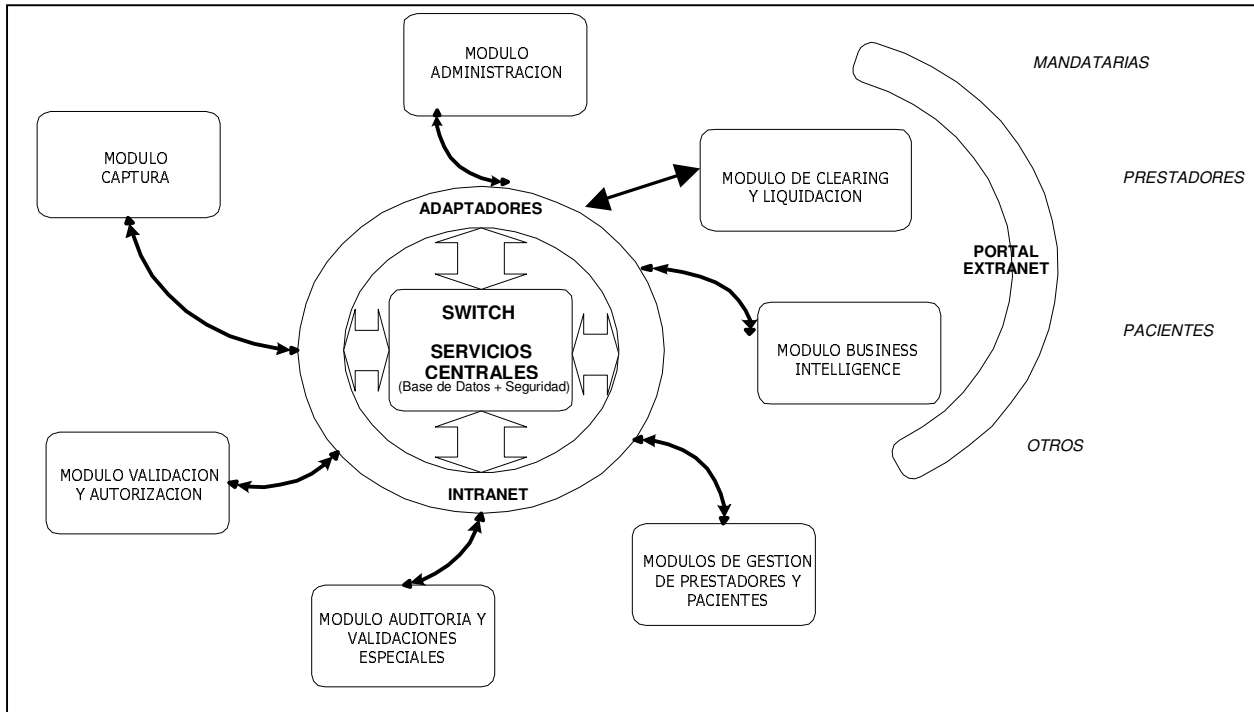
### La solución Transalud para las empresas de Salud

Desde 1996 Transalud ofrece a las administradoras de salud, ya sean obras sociales nacionales, provinciales o sindicales, como también a las privadas, comúnmente conocidas como empresas de medicina prepaga, un modelo tecnológico integrado y modular concebido para incrementar la productividad de las gestiones relacionadas con la facturación de los prestadores, la auditoría de las prestaciones y el servicio a sus prestadores y afiliados o socios. Nuestro modelo de compañía se sustenta en los modelos conceptual y tecnológico que se presentan en las Figuras 1 y 2.



**Figura 1:** El modelo conceptual Transalud de incremento de la productividad.

Conceptualmente, el modelo Transalud posibilita conectar con la financiadora de salud (obra social o prepaga) a sus afiliados o socios y a los distintos prestadores de servicios. El modelo tecnológico está soportado sobre una aplicación central que rutea las transacciones para su autorización y validación, y en aplicaciones de funcionalidad específica que se implementan de acuerdo con las actividades de cada uno.



**Figura 2:** El modelo tecnológico Transalud de incremento de la productividad.

### Los ahorros del modelo Transalud

Este modelo, implementado por Transalud en las administradoras de salud más importantes de nuestro país, apunta a reducir costos y a aumentar notoriamente los beneficios para todos los participantes del modelo. Los costos que mayormente se ven disminuidos son aquellos que tienen que ver con la:

- Administración
- Imprevisión financiera
- Gastos médicos y control de las prestaciones

#### *Reducción de costos administrativos*

Los costos administrativos que rápidamente se ven disminuidos son aquellos que tienen clara relación con la autorización de la prestación y con la liquidación a los prestadores. La reducción de llamadas telefónicas, la generación de autorizaciones en papel, la carga y control de datos, las solicitudes de información sobre liquidaciones, los reclamos originados por las liquidaciones y consecuentemente las estructuras necesarias para atender todas estas tareas innecesarias.

### ***Reducción de costos por previsión de egresos***

La mejor previsión de egresos disminuye considerablemente los costos financieros o las demoras en los pagos a los prestadores.

### ***Reducción de costos por disminución de prestaciones***

La disminución en la cantidad de prestaciones médicas no realizadas pero sí declaradas, la disminución de la sobreutilización del servicio y de la realización de prácticas no correctamente indicadas, son algunos de los factores relacionados con el gasto y con el control médico que más sensiblemente reaccionan al modelo de gestión Transalud.

## **Beneficios del modelo Transalud**

En el modelo participan esencialmente tres actores: la propia administradora, los prestadores y los afiliados o socios. El modelo de gestión Transalud genera claros beneficios en los tres niveles:

### ***Al nivel de la administradora:***

- Reducción de solicitudes de autorización en más de un 60 %
- Eliminación de carga y control de carga de datos y de los consecuentes errores
- Eliminación de picos de trabajo por las tareas de carga y de liquidación
- Disminución de liquidaciones con conflicto a solamente un 20 % del volumen inicial
- Disminución del 80 % de las llamadas de prestadores para conocer el estado de los pagos
- Reducción de infraestructura (especialmente de graboverificadores y supervisores)
- Mejor previsión de egresos
- Menor necesidad de financiamiento
- Detección de socios no habilitados
- Control de afiliado-prestación, afiliado-prestador, prestador-prestación
- Análisis de socios con sobreutilización y de perfiles de prestadores

### ***Al nivel del beneficiario (afiliado o socio):***

- No requerir de bonos de atención para recibir prestaciones de salud
- Eliminación de trámites previos para solicitar la autorización de prácticas
- En caso de abonar una parte, obtención de un ticket que especifique el monto respectivo
- Posibilidad de debitar los cargos en forma automática

### ***Al nivel del prestador:***

- Registración en línea de toda práctica que se ingrese al sistema
- Disminución de débitos administrativos sobre prestaciones ya realizadas
- Información del copago respectivo por prestación
- Prefacturación de toda práctica informada y autorizada por la administradora
- Eliminación de planillas y papeleo
- Información de las prestaciones acreditadas al cierre de la facturación o al momento de su solicitud
- Cierre de facturación totalmente transparente, sin necesidad de llevar papeles a la oficina de la administradora

### **Aspectos que se ven beneficiados por la mejora en la productividad**

En términos más relacionados con la implementación, el modelo de gestión Transalud puede esquematizarse de la siguiente forma:

- El modelo Transalud se corresponde indudablemente con el cambio cultural que se viene operando en los distintos intereses involucrados en este modelo.
- Las Administradoras fueron tomando confianza en la tecnología ofrecida y la decisión de invertir para obtener los datos en tiempo real fue tomando cada vez más fuerza.
- Los prestadores fueron viendo cada vez más necesario poder conocer el estado administrativo de los afiliados o socios a los que les deben brindar sus servicios, como también poder disminuir sus propios gastos administrativos.
- Complementariamente, el mercado comenzó a ofrecer un pulso telefónico de menor costo y mayor calidad, mayor ancho de banda, disminución de los costos de hardware, mayor potencia en las herramientas de desarrollo de software, etc.
- El sistema de administración de salud tiene procesos largos e inciertos, que se ven mejorados notablemente por nuestro modelo.
- La identificación del afiliado tiene, generalmente, un control muy escaso sobre su legitimidad, la expiración de su cobertura, la falta de cobertura y el plan.
- La registración de la prestación se hace sobre la base de datos incompletos y muchas veces erróneos que, además, se transcriben manualmente.

- La facturación a los prestadores consume mucho tiempo de preparación y posteriormente de atención de los reclamos.
- La actividad de auditoría tiene mucho más que ver con los procesos de recuperación de errores que con los genuinamente definidos como procesos de auditoría médica.

Lo dicho deja muy en claro que la productividad puede ser muy mejorada con soluciones como las que Transalud ofrece al mercado desde 1996, donde la red es la herramienta fundamental que permite ejercer el control que vuelve más eficiente la gestión de los participantes del sistema, a través de la información que circula por ella. Cabe aclarar que la red Transalud se compone de más de 3000 dispositivos de captura localizados en toda la ciudad de Buenos Aires y también en el Gran Buenos Aires, por donde transitan diariamente los datos relacionados con la actividad profesional de más de 5200 profesionales de la salud.

### **Claves del modelo Transalud**

Una de las claras razones de nuestro éxito ha sido el darle prioridad permanentemente a la utilidad, a la sencillez y a la velocidad. La utilidad está dada por saber utilizar el medio más adecuado para el tipo de información que se quiere transmitir. La sencillez está asociada a que el usuario sienta cómodo, fácil y seguro el medio que utiliza. La velocidad es, sin duda, un componente fundamental cuando de comunicación se trata.

Lo dicho anteriormente explica en parte la razón por la que se impuso y utiliza en forma tan difundida una terminal del tipo POS (Point of Sale). El POS es una terminal ampliamente probada y aceptada en la validación y registración de eventos para las tarjetas de crédito y de débito. El sector de la salud actualmente utiliza para sus transacciones el mismo protocolo ISO del mercado financiero, y seguramente en el corto plazo comience a utilizar el protocolo HL7 diseñado para cubrir las necesidades más específicas de las transacciones de la salud.

Transalud interpretó desde un comienzo esta situación, razón por la cual toda su infraestructura de comunicaciones fue diseñada en capas y con módulos que permiten atender sin problemas los distintos protocolos disponibles en el mercado (ISO, HL7, IVR, etc.)<sup>iii</sup> y también implementar los nuevos protocolos que pueda ir requiriendo el mercado en un futuro, en forma rápida y sin poner en riesgo la estabilidad de los sistemas en producción. Transalud actualmente comunica sus dispositivos de captura ya sea por *dial up*<sup>iv</sup>, como por internet, red celular de datos e IVR.

Si bien Transalud cuenta con la red más importante de equipos POS instalados, también ha incorporado otras tecnologías de captura de datos, tales como dispositivos de telefonía celular, computadoras *PCIPOS* como también POS con módem celular. (Figura 3)

Es importante resaltar que todo este entorno de comunicaciones de Transalud está enmarcado y protegido por un ambiente de seguridad y confidencialidad. La información viaja por una red pública o privada de comunicaciones hasta el Centro de Comunicaciones de Transalud, que la recibe y la deriva hacia la administradora de salud del asociado al cual se está atendiendo. La respuesta sigue el camino inverso y llega a la terminal emisora. Todo este proceso, para las transacciones típicas del ámbito de la salud, apenas demora entre 6 y 8 segundos.

El servicio no solo está dado por la disponibilidad de la red, los medios para enviar y recibir la información y la administración de las comunicaciones; también se complementa por una atención personalizada a cada usuario de la Red Transalud, por la atención telefónica permanente para resolver dudas, la continua actualización tecnológica para adaptar los medios a medida que los propios usuarios lo requieran e, inclusive, la tercerización de un posible procesamiento de información. Esto último ocurre en aquellos administradores que lo consideran conveniente para no interferir en los tiempos de respuesta del servicio y en los procesos diarios de sus sistemas propios.

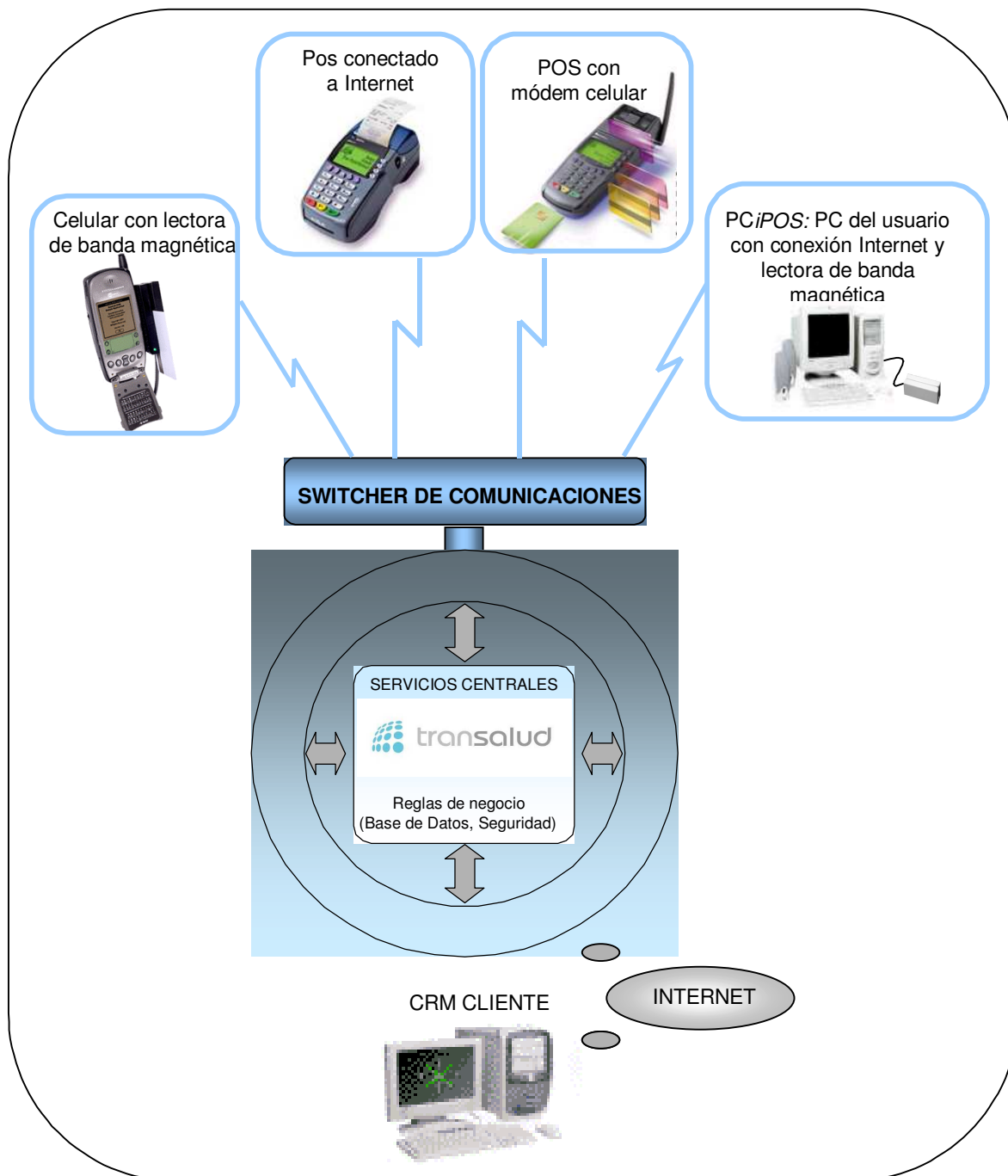
### **Las razones de éxito del modelo Transalud**

El éxito del modelo Transalud se basa en su clara definición de foco. Transalud es una compañía de conectividad y por lo tanto todas sus inversiones y esfuerzos están alineados con todo aquello relacionado con la captura, el transporte y el procesamiento de transacciones en donde el tiempo real sea un componente de valor crítico indiscutido. La diversificación de Transalud es en relación con los mercados y nunca con su *expertise*, es decir, pasa por el incremento de volumen dentro de su actividad central.

### **Ambitos de aplicación del modelo Transalud**

La concepción de una arquitectura tecnológica enmarcada en este concepto fundamental de empresa es lo que hoy permite ofrecer y brindar los servicios de procesamiento de transacciones a mercados como el farmacéutico, de la seguridad social y de las promociones. Todo aquel negocio o actividad en donde alguno de los actores realice sus funciones u operaciones fuera del alcance de la teconolo-

**Figura 3.** Dispositivos de captura de información.



gía de la propia empresa y, sin embargo, para mejorar su productividad requiera poder estar conectado con ellos, resulta posible con modelos como los implementados por Transalud.

Con este tipo de soluciones se pueden autorizar prestaciones médicas, ventas de medicamentos según las características del afiliado, promociones de realización instantánea el mismo punto de venta, programas de fidelización, y en muchos casos sustituir elementos en papel para compra de alimentos, recarga de minutos de teléfonos celulares, etc.

## BIBLIOGRAFÍA

Newby, Cynthia (2003). *Hospital Billing: Using Medisoft Just Claims*. Glencoe/McGraw-Hill Post Secondary.

Coiera, Erico (1997). *Guide to Medical Informatics, the Internet and Telemedicine*. Oxford University Press.

Eder, lauren (2000). *Managing Healthcare Information Systems with Web-Enabled Technologies*. Idea Group Publishing.

Wyatt, Jeremy; Friedman, Charles (1997). *Evaluation Methods in Medical Informatics*. Springer Verlag.

O'Carroll, Patrick et all (2002). *Public Health Informatics and Information Systems*. Springer Verlag.

Burke, Lillian and Weill, Barbara (2003). *MediSoft Made Easy: A Step-By-Step Approach*. Prentice Hall.

Abdelhak, Mervat et all (1996). *Health Information: Management of a Strategic Resource*. W.B. Saunders Company.

Austin, Charles et al (2003). *Information Systems for Healthcare*. Health Administration Press.

Rydell, Richard and Bria, William (1996). *The Physician-Computer Connection : A Practical Guide to Physician Involvement in Health Care Information Systems*. Jossey-Bass.

Cavallo, Sonia (2001). El impacto de la conectividad en el sistema de salud argentino. Centro de Implementación de Políticas Públicas.

Osborn, Carol (2000). Statistical Applications for Health Information Management. Jones & Bartlett Publishers, Incorporated.

Vitullo, Marcelo (2000). Sistemas de información sanitaria en línea y en tiempo real. SADIO.

---

#### NOTAS

<sup>i</sup> Las transacciones de salud abarcan la elegibilidad del afiliado, la validación de la prestación, la registración del diagnóstico y de los medicamentos, las derivaciones, etc.

<sup>ii</sup> A diferencia de la mayoría de las Obras Sociales Nacionales, Provinciales o Sindicales, las financiadoras de salud privadas comúnmente conocidas como Prepagas, asumen directamente el riesgo prestacional dado que no acostumbran trabajar con entidades intermedias.

<sup>iii</sup> Normas que deben seguir los equipos y las redes al comunicarse independiente de los distintos fabricantes y que, por tanto, garantice la compatibilidad de los sistemas de comunicación, International Organization for Standardization (ISO), Health Level 7 (HL7), Interactive Voice Response (IVR).

<sup>iv</sup> Conexión por medio de la línea telefónica común.