

# PHILIPS

## Healthcare

### Implantação do sistema Tasy



#### Quem?

Operadora Sabin Sinai  
(Juiz de Fora, MG)



#### Resumo

A operadora Sabin Sinai nasceu da parceria entre os principais hospitais de Juiz de Fora (MG): Albert Sabin e Monte Sinai, em 2018.

É um negócio regional, que conta com 8.285 vidas\* e abrange uma rede de cerca de 750 profissionais em clínicas e consultórios, além da estrutura hospitalar dos dois grandes hospitais privados do município. Juntos, eles disponibilizam 500 leitos de internação e 107 leitos de UTI.

O Tasy foi implantado em 2020 para apoiar o crescimento da operadora, aprimorar a sua gestão, oferecer mais qualidade de serviço aos beneficiários e promover redução de custos.

#### Desafio

- Aumentar a eficiência operacional, administrativa e financeira;
- Reduzir custos;
- Automatizar os processos;
- Melhorar a satisfação do usuário final.

#### Resultados

- 80% de redução do custo mensal com o sistema de gestão, em comparação ao software anterior;
- Rastreamento de processos, efetividade na comunicação interna e otimização das tarefas com reflexo positivo na experiência do cliente;
- Parametrização de dados e agilidade na geração de relatórios de performance que auxiliam na tomada de decisões.

\*dados de dezembro de 2020, de acordo com a ANS.

## Implantação rápida e soluções inovadoras do Tasy aumentam eficiência de operadora de saúde



*“A troca pelo Tasy gerou redução de 80% de nossa despesa mensal com a compra de módulos necessários para complementar funções do sistema de gestão anterior.”*

**Felipe Lopes, Gerente Financeiro**

Em Juiz de Fora, cidade que abriga cerca de 600 mil habitantes, fica o primeiro hospital do estado de Minas Gerais a receber um selo de acreditação. Em 2003, o Monte Sinai foi laureado pela Organização Nacional de Acreditação (ONA) com o grau de excelência, um reconhecimento da qualidade de seu modelo de assistência médico-hospitalar. O seu plano de saúde, então Saúde Sinai, começou a ganhar mercado, gerido pelo hospital em diferentes fases em duas décadas de atuação.

Redesenhando sua trajetória de sucesso, a partir de 2018 o plano tornou-se uma parceria inédita que conta com a excelência dos serviços prestados por dois dos mais conceituados hospitais de Juiz de Fora. Um modelo de verticalização, baseado na experiência dos seus gestores (Albert Sabin e Monte Sinai), focados no atendimento médico hospitalar de alto padrão de qualidade.

A aliança estratégica e operacional dos dois hospitais para a criação da Operadora Sabin Sinai promove aos beneficiários da região uma rede de cerca de 750 profissionais em clínicas e consultórios, 500 leitos de internação e 107 leitos de UTI.

A nova marca acena para o público com o atrativo de oferecer atendimento nas duas grandes instituições de saúde do município.

Aos olhos do mercado, carrega o atributo de ter como proprietários dois grupos com expertise em gestão hospitalar.

O Hospital Albert Sabin, assim como seu sócio na operadora, o Hospital Monte Sinai, foi fundado em Juiz de Fora há quase três décadas. Conquistou a certificação máxima da Organização Nacional de Acreditação (ONA), o nível 3, em 2019. Nesse mesmo ano, mudou seu sistema operacional para o Tasy.

*“Após o passo do Albert Sabin rumo à troca de seu sistema de gestão, avaliamos produtos de algumas empresas e optamos também pelo Tasy na operadora, pois teríamos a vantagem extra de trabalhar em uma base única com o hospital”*

**Liliane Oliveira  
Gerente de Qualidade e Boas Práticas**

O alinhamento dos sistemas de gestão da operadora e do hospital, de fato, faz com que as empresas tenham informações da saúde do paciente/beneficiário de ponta a ponta. “Amplia o controle sobre a qualidade da assistência e o custo”, diz Guilherme Teló, gerente de Vendas da Philips, que acompanhou todo o processo da implantação do Tasy na operadora Sabin Sinai.

# Transição

## A implantação do Tasy na operadora foi planejada em três etapas.

A primeira virada ocorreu no dia 1 de outubro de 2020. Envolveu Rede Credenciada, Contratos, Contas Médicas e Autorizações. *“Era uma migração de dados complexa, e o cliente tinha pressa”*, relembra Teló. O processo da primeira virada ocorreu em quatro meses e meio, antes do prazo previsto, em decorrência do trabalho bem organizado da operadora, acompanhado pela Philips. Outra particularidade dessa fase foi que 35% da implantação ocorreu com a equipe da Philips trabalhando remotamente.

*“Conseguimos realizar a virada com tranquilidade.*

*Tivemos também um retorno positivo dos prestadores, que acharam a nova ferramenta leve e simples de compreender.”*

**Cristiane Scheffer**  
Gerente de Saúde Suplementar.

A troca pelo Tasy também gerou redução de 80% do custo mensal com a compra de módulos necessários para complementar funções de gestão do sistema anterior, segundo Felipe Lopes, gerente financeiro. *“Quando a operadora ganhou impulso, foi para o mercado e começou a crescer, percebemos que precisávamos de um software de gestão completo como o Tasy.”*

Hoje, a carteira da Sabin Sinai possui 9.138 vidas (números da ANS de novembro de 2020). A meta é chegar a 20 mil vidas em 2021.

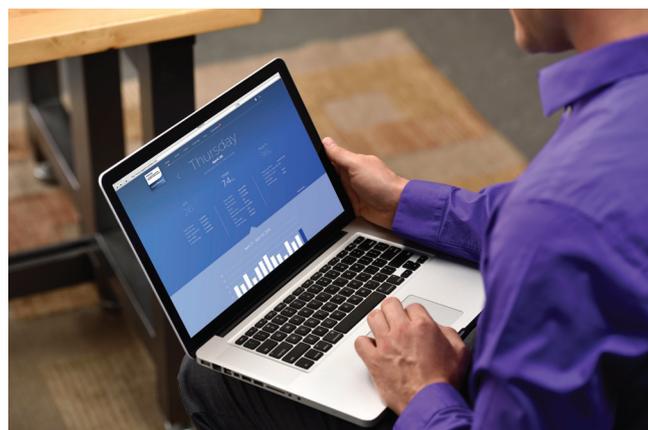
A virada da segunda etapa da implantação do Tasy ocorreu em novembro, com as áreas de Mensalidade, Financeiro e Contabilidade.

Embora a mudança seja recente, diversos recursos já foram percebidos. *“Na minha área, identifiquei que poderei gerar relatórios*

*gerenciais importantes para tomadas de decisões, com indicadores e a mensuração de necessidades”*, relata Cristiane. Ela acredita no auxílio do novo sistema de gestão em todas as frentes de seu trabalho, desde questões financeiras até informações exigidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). *“Por exemplo, no Tasy eu consigo agilizar um processo relacionado ao ressarcimento ao SUS porque o sistema é integrado a todas as áreas, da jurídica à financeira. Também entregamos informações mais claras à ANS”*, acrescenta.

*“Além dos relatórios padrões, estamos customizando recursos no Tasy para termos métricas mais refinadas”*, afirma Liliane Carvalho, gerente de qualidade e boas práticas. *“Criamos um setor de análise estratégica que está constantemente em contato com a Philips para explorarmos as oportunidades do Tasy e nos prepararmos para as exigências do mercado.”*

Quanto ao impacto do sistema de gestão no usuário final, Cristiane faz alusão ao funcionamento em cadeia de uma operadora. *“Às vezes eu não tinha o relatório de glosa na minha área quando usávamos o sistema de gestão anterior”*, conta. *“Isso gerava falta de pagamento ao prestador. Se ele estiver desmotivado, não oferecerá atendimento de qualidade, deixando insatisfeito o beneficiário.”*



# Desafios

A **virada da terceira fase** da implantação do Tasy incluirá os departamentos Comercial, Medicina Preventiva e Gestão de Crônicos e Atendimento, com a integração do call center e a central telefônica.

Estava prevista também a implantação de biometria no projeto da Sabin Sinai. A operadora distribuiria os equipamentos aos prestadores para identificação dos beneficiários, uma forma de promover segurança e evitar fraudes.

Porém, a pandemia de COVID-19 provocou um revés nessa ideia. O objetivo se tornou obter uma ferramenta para reconhecimento facial. **“Se a Philips desenvolver esse produto, inovaremos no mercado da nossa cidade e até usaremos o reconhecimento facial como marketing, atrelado à imagem de inovação da operadora”**, diz Liliane.



*“Criamos um setor de análise estratégica que está constantemente em contato com a Philips para explorarmos as oportunidades do Tasy e nos prepararmos para as exigências do mercado.”*

**Liliane Carvalho, Gerente de Qualidade e Boas Práticas**

*“Precisávamos de um produto robusto para crescermos, além de moderno e adequado aos requisitos da saúde suplementar.”*

**Cristiane Scheffer, gerente de Saúde Suplementar**



Os resultados publicados neste case são específicos da instituição de onde foram obtidos e podem não refletir os resultados atingidos em outras instituições.