

LA GESTIÓN COMERCIAL: LA CLAVE PARA EL ÉXITO DE LOS SERVICIOS DE SALUD

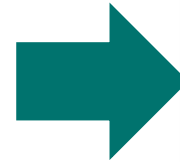
UN POCO DE HISTORIA...



Sanatorio Bernal
COMPROMETIDOS CON TU BIENESTAR

A mediados del año 2017, el equipo Comercial se componía de dos personas, una de ellas con gran experiencia en el sector salud, cercanamente a jubilarse y otra persona sin experiencia en el sector.

Nuestro mayor recurso físico era NUESTRO ARCHIVADOR, los contratos que se tenía en ese momento con los financiadores, las normas operativas estipuladas de años atrás y lo mas importante el **MAIL** del llamado **CLIENTE** que en nuestro caso serían las Obras Sociales, las Prepagas y las Art que se tenían en convenio.



A medida que se fue interiorizando en la labor comercial de ese año 2017, se hace un análisis de lo que podemos aportar al sector, inculcando una impronta con los siguientes puntos:

- Conocer al financiador de otras maneras; telefónica y la visita presencial junto con nuestra Gerencia General
- En ese conocerse preguntar ¿Qué esperan de un Sanatorio?
- Incorporar material de mercadeo para fortalecer nuestra imagen corporativa.
- Saber la historia del financiador, su creación, sus socios, su crecimiento.
- Quiénes son los referentes del Área de Convenios, de Auditoria Médica, de Facturación, de pagos del financiador.
- ¿En qué zona están sus afiliados?
- ¿Qué normas operativas tienen??

Hacia el año 2018, se organiza un Área Comercial con personal:

- ✓ **Idóneo**
- ✓ **Capacitado**
- ✓ **Con pensamiento analítico y toma de decisiones**
- ✓ **Creativo**
- ✓ **Con una estructura de servicio al cliente interno y externo**

Todos estos aportes realizados, entre el personal y los cambios descritos anteriormente, nos han permitido lograr una administración eficaz en la gestión comercial de nuestras instituciones, que nos ayudaron a mejorar la eficiencia, la rentabilidad y a fortalecer las relaciones comerciales con nuestros clientes externos e internos.



GESTION ACTUAL...



Sanatorio Bernal
COMPROMETIDOS CON TU BIENESTAR

ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS

Manual de Misión, funciones y políticas de la Gerencia Comercial

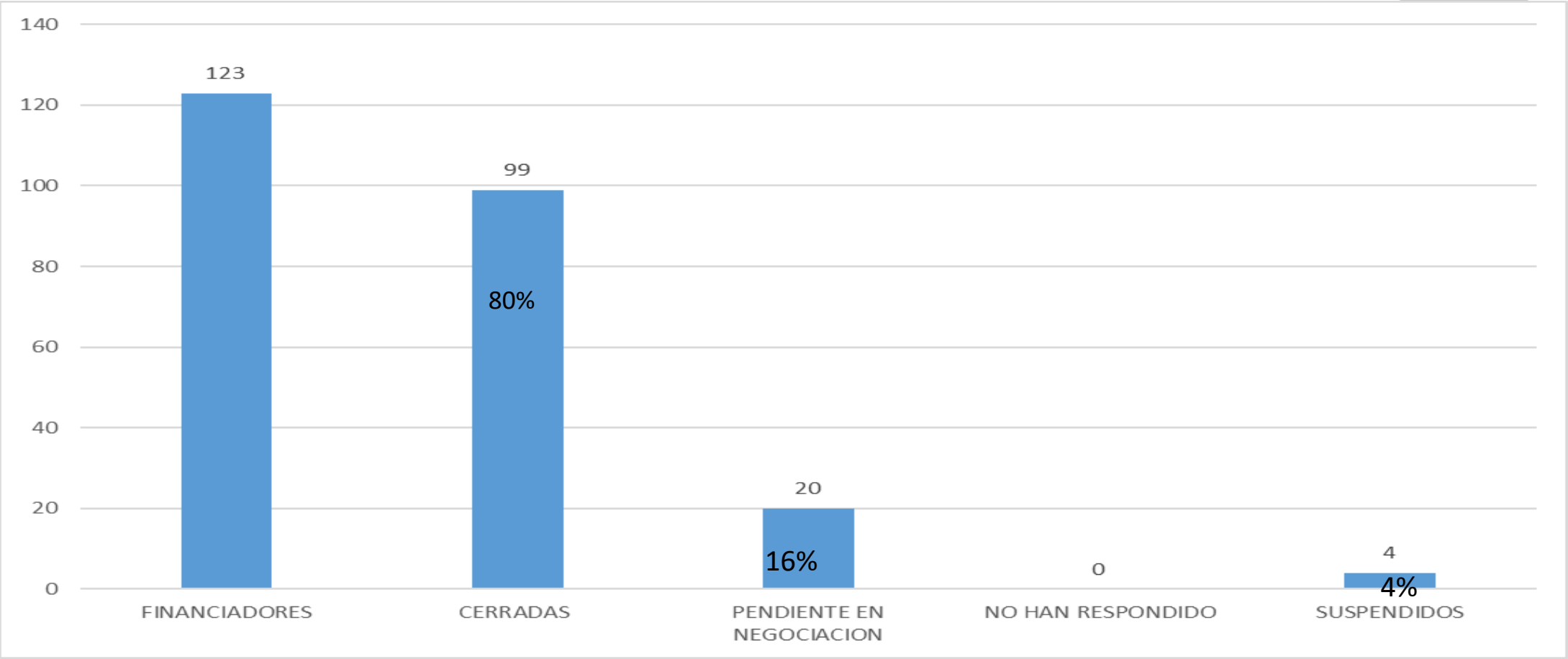
 Sanatorio Bernal COMPROMETIDOS CON TU BIENESTAR	Manual de Misión, Funciones y Políticas de la Gerencia Comercial	Manual: MMF- Gcia. Comercial	
		Revisión N°: 5	Hoja: 1 de 13
		Revisado fecha:	09/11/2022

PROCESO:
“Gestionar Relaciones Externas”

Sub-Proceso:
“Gestionar Convenios con Financiador y/o ARTs”

 Sanatorio Bernal COMPROMETIDOS CON TU BIENESTAR	Gerencia Comercial “Gestionar convenios”	PROCESO N°COM001	
		Revisión N°: 3	Hoja: 2 de 2
		REVISADO FECHA:	9/11/2022

SEGUIMIENTO A NEGOCIACIONES SEMANALES



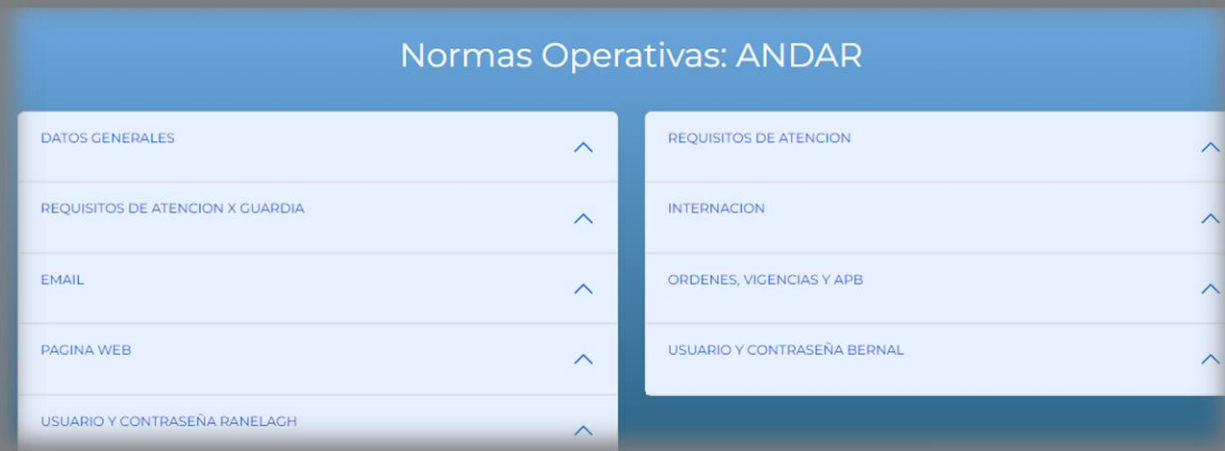
Fuente; agenda de cada ejecutiva octubre 2023

INDICADOR: % de financiadores cerrados en incrementos y ajustes en practicas.
Meta: 100% cerrados.

NORMAS OPERATIVAS ANTERIORES

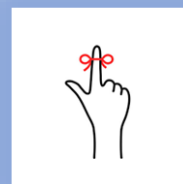
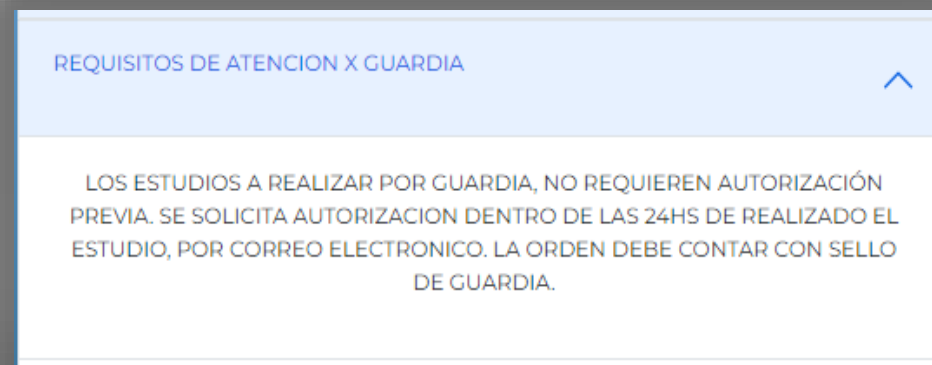
COD. OBRA SOCIAL		ULTIMA ACTUALIZACION 20/04/22		
OBRA SOCIAL				
AGENTE DE FACTURA				
REQUISITOS DE ATENCION				
DNI - CREDENCIAL				
**LAS PRACTICAS AMBULATORIAS NO REQUIEREN AUTORIZACION DESDE EL 14 DE ABRIL 2021.				
CONTACTO	AUDITORIAOSS.COM.AR TEL: 4958-2002			
PLANES	OBSERVACIONES			
PLAN UNICO PLAN MAYOR	**LAS PRACTICAS AMBULATORIAS NO REQUIEREN AUTORIZACION DESDE EL 14 DE ABRIL 2021.** **LAS INTERNACIONES DEBERÁN NOTIFICARSE A LA OBRA SOCIAL DENTRO DE LAS 24 HS. DE PRODUCIDA PARA SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN CORRESPONDIENTE. A TAL EFECTO, EL PRESTADOR REMITIRÁ POR FAX LA ORDEN DE INTERNACIÓN			
DATOS GENERALES	OBSERVACIONES	COBERTURA	PLANES	
CONSULTAS	BONO DE SANATORIO	CONSULTAS GUARDIA	ABONAN COSEGURO	
BONO PRACTICAS	BONO DE SANATORIO	MEDICO ESPECIALISTAS	ABONAN COSEGURO	
VIGENCIA ORDENES	30 DIAS	LABORATORIO NO INCLUIDO EN PMO/NBU	ABONAN COSEGURO	
VIGENCIA AUTORIZACIONES	30 DIAS	IMÁGENES DE BAJA COMPLEJIDAD; INCLUYE RX SIMPLE Y ECOGRAFIA SIMPLE	ABONAN COSEGURO	
OBSTETRICIA				
COBERTURA	AUTORIZA	COD. MODULO	COD. GECLIS	OBSERVACIONES
MODULO DE PARTO	SI	110401		
MODULO DE CESARE	SI	110403		
MODULO CESAREA+L	SI	110499		
METODO PSICOPROP	SI	220203		

NORMA OPERATIVA ACTUAL . VISUALIZACION VIA WEB



Al ingresar a la web, podrás visualizar un menú de datos desplegable, con información de importancia para las diferentes Áreas.

- Requisitos de atención
- Internacion
- Datos de validación, etc.



Recuerda!!
Esta información es general

La condición de autorización y modalidad de atención, se especifica sobre cada prestación. En el siguiente cuadro.

Indicador: % de normas operativas subidas y actualizadas. Disminución débitos por normas
Meta: 100% de normas subidas

BUSCADOR DE PRESTACIONES

ECOGRAFIAS NOMENCLA 

AREA	PRESTACION	¿REQUIERE AUTORIZACIÓN?	MODALIDAD	CÓDIGO	OBSERVACIONES
ECOGRAFIAS NOMENCLADAS	ECOGRAFIA TOCGINECOLOGICA.	NO 	SIN AUTORIZACION	180104	NO REQUIERE AUTORIZACION. SE FACTURA CON BONO DEL SANATORIO
ECOGRAFIAS NOMENCLADAS	ECOGRAFIA MAMARIA UNI O BILATERAL.	NO 	SIN AUTORIZACION	180106	NO REQUIERE AUTORIZACION. SE FACTURA CON BONO DEL SANATORIO
				07	NO REQUIERE AUTORIZACION. SE FACTURA CON BONO DEL SANATORIO
				09	NO REQUIERE AUTORIZACION. SE FACTURA CON BONO DEL SANATORIO

180104 

AREA	PRESTACION	¿REQUIERE AUTORIZACIÓN?	MODALIDAD	CÓDIGO	OBSERVACIONES
ECOGRAFIAS NOMENCLADAS	ECOGRAFIA TOCGINECOLOGICA.	NO 	SIN AUTORIZACION	180104	NO REQUIERE AUTORIZACION. SE FACTURA CON BONO DEL SANATORIO

Cuando la prestación requerida, no se encuentre convenida, vas a visualizar la siguiente alerta...

Dentro del buscador vas a poder filtrar por

- Nombre de prestación
- Código
- Áreas generales (ecografías nomencladas, consultas, etc.)



APORTE ECONOMICO PARA UNA INSTITUCIÓN RENTABLE DESDE LA GERENCIA COMERCIAL

- ✓ Actualización permanente de aranceles y ajustes adicionales.
- ✓ Políticas de facturación, normas operativas internas, inclusiones y exclusiones.
- ✓ Gestión de cobro en conjunto con área contable.
- ✓ Trabajo en equipo con Área de Facturación, Gerencia Operativa y Mesas de Entrada de manera constante.
- ✓ Análisis de contratos que no nos generan rentabilidad.
- ✓ Centralizar el trabajo en convenios que son productivos por diferentes variables
- ✓ Disminución en % de débitos

APORTE EN LA ATENCION AL PACIENTE DESDE LA GERENCIA COMERCIAL

- ✓ Trabajamos en conjunto con Dirección Médica y Gerencia Operativa para la identificación de oportunidades de crecimiento, como el desarrollo de nuevos servicios, prácticas o la expansión geográfica de la institución.
 - ✓ Relación permanente con el financiador de manera integral.
 - ✓ Seguimiento en el modelo de atención al paciente en relación con las normas del financiador, para facilitar y ser mas ágil en su atención.
 - ✓ Participación en desarrollos tecnológicos para agilizar la atención del paciente
-
- PARTICIPACION EN DIFERENTES COMITES:
 - COMITÉ DE CALIDAD
 - COMITÉ OPERATIVO
 - COMITÉ DE DEBITOS
 - COMITÉ DE GERENTES (SISTEMAS, OPERATIVO, RECURSOS HUMANOS, EDILICIO, MEDICO, CALIDAD)

APORTE EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE DESDE LA GERENCIA COMERCIAL

Marketing y publicidad

Día de la Hipertensión



- ✓ Promoción a través de estrategias de marketing y publicidad.
- ✓ Envío de flyer a pacientes y financiadores
- ✓ Seguimiento de los posteos en redes sociales
- ✓ Análisis de competencia y mercado
- ✓ Material promocional para recordación de marca institucional.
- ✓ Sponsor, eventos en comunidad
- ✓ Remarcación de modelos de atención a nuestros pacientes.
- ✓ Respuestas oportunas a inquietudes de pacientes.

SEGUIMIENTO A PUBLICACIONES DE MARKETING

Nuevo canal

Mailing

Objetivo: Re Marketing – Personalizar campañas y anuncios a usuarios que hayan usado los servicios del Sanatorio Bernal a través de comunicaciones periódicas y segmentadas.

4.076

Envíos



2.712

Aperturas

Envíos
Mensuales



Ejemplos de
campañas enviadas



Envíos a financiadores y base de
datos de pacientes

PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

OBJETIVO: FORTALECIMIENTO IMAGEN INSTITUCIONAL



Financiadores

Fortalecer la relación comercial con nuestros financiadores, posicionando al sanatorio como referente de la zona.



Profesionales

Fortalecer la visita a consultorios, consecución de médicos externos, para vender los servicios de la clínica Ranelagh y Sanatorio Bernal e incrementar el trabajo ambulatorio y quirúrgico



Usuarios

Gestionar y desarrollar la comunicación e imagen de la clínica en relación a sus usuarios, familias y comunidad en la que participa.

PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

OBJETIVO: FORTALECIMIENTO IMAGEN INSTITUCIONAL

Acciones	Objetivo	Indicador	Observaciones
Realizar visitas y presentación de los nuevos servicios y practicas a los diferentes financiadores.	1) Realizar visitas presenciales a CPR , por zoom o de manera directa para ofrecer y fortalecer los servicios de CPR. 2) seguimiento a compromisos adquiridos con el financiador.	Realizar 2 visitas mensuales en CPR bien sea presencial, por zoom o de manera directa.	Se han realizado 4 visitas promedio mes. Se anexa estado
Depuración de financiadores de acuerdo con monto de Facturacion	100% de financiadores analizados y depurados	% de financiadores depurados	Se realizó Análisis y se dieron de baja 2 contratos por tema valores, incumplimiento a compromisos de pago, débitos, etc. Representa 2,3% del total de financiadores
Atraer nuevos financiadores de los diferentes sectores, obras sociales, prepagas o ART	Ingreso de 1 financiador nuevo por mes.	% de financiadores nuevos ingresados	Se incorporaron 2 financiadores nuevos a Julio. 100% de cumplimiento
Rotación de cartera actual	Lograr mejorar la rotación de cartera en al menos 2 financiadores que incremente su Facturacion en CPR	% de financiadores que se logre rotar la cartera actual. Análisis con informe ODE	Se presentó cuadro de ranking de Mayo 2022 a Mayo 2023. Como mejora en rotación cartera, se presentan 7 financiadores que aumentaron su nivel de facturación en CPR. Significa más de un 100% de cumplimiento

CONCLUSIONES

La administración eficaz de nuestra Área Comercial, ha logrado mejorar la eficiencia y la rentabilidad en nuestra institución, acompañada de los siguientes puntos:

- ✓ Mejora en el flujo de caja
- ✓ Control de gastos
- ✓ Marketing y publicidad
- ✓ Desarrollo de nuevos servicios
- ✓ Tecnología y sistemas de información
- ✓ Trabajo en equipo con todas las áreas de la organización.

TENIENDO COMO OBJETIVO PRINCIPAL LA ATENCION EFICIENTE, EFICAZ Y CON CALIDAD A NUESTRO PACIENTE

HACIA MEDIANO PLAZO....

Deseamos tener a mediano plazo nuestra ESTADANDARIZACION DE LOS CONVENIOS:

Modelo de contratación unificado.

Normas operativas propias

Sistematización de contratos

Unificación de nuestro lenguaje sistémico con los portales de paginas web

Digitalización de documentación para facturación

Información de paciente actualizada

Estos aportes a mediano plazo, nos permitirán disminuir tareas operativas tanto del sector comercial como de las mismas mesas de entrada u operativas, buscando la eficiencia y la eficacia en la atención del cliente interno y externo.

Por otro lado con diferentes aportes, podremos también bajar el costo oculto para todas las instituciones del sector salud que va implícito en la burocracia de los financiadores.

¡MUCHAS GRACIAS!

¿PREGUNTAS?



Sanatorio Bernal
COMPROMETIDOS CON TU BIENESTAR