



Organización
Internacional
del Trabajo

Age-Related CD4 and TLC Values for ARV Treatment Decisions in Children

Start ARV When CD4 %/Count Is:				
	<1 yr	1 to <3 yr	3 to <5 yr	≥ 5 yr
CD4 %*	<25%	<20%	<15%	<15%
CD4 count*	<1,500	<750	<350	<200

*CD4% preferred in children <5 yrs; For children ≥ 5 yr consider
should also be taken of the CD4 count. A CD4 count can be used
guide starting ART and CD4 should generally be >350

If CD4 Not Available, Start ARV When TLC Is:

	<1 yr	1 to <3 yr	3 to <5 yr	≥ 5 yr
TLC	<4,000	<3,000	<2,500	<2,000

CASE BRIEF: **BRITAM**

Alice Merry, Lisa Morgan y Saurabh Sharma

CASE BRIEF:

BRITAM

Descripción: Britam Holdings Plc es un grupo de servicios financieros diversificados, que cotiza en la Bolsa de Valores de Nairobi, con negocios en toda la región de África Oriental y Meridional. El grupo ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros en seguros, gestión de activos, banca y propiedad. Es el mayor proveedor de microseguros en Kenia.

Productos ofrecidos: Los productos de microseguros incluyen productos de salud múltiple, de vida relacionado con el crédito, de funerales y de accidentes personales.

Socios de distribución: Corredores, asesores financieros, agentes financieros independientes, socios de la cadena de valor y operadores de redes móviles.

Polizas emitidas: Más de 180 000 pólizas fueron emitidas en 2018 a través de los productos de microseguros de Britam, que cubren más de 0.7 millones de vidas.

Durante los últimos diez años, la unidad de negocios de microseguros de Britam en Kenia (Britam MI) ha tenido una impresionante historia de innovación. Sin embargo, durante este tiempo, sus políticas se han administrado a través de un sistema totalmente basado en papel. Britam MI reconoció que esto estaba causando ineficiencias para la empresa, así como inconvenientes para sus socios y clientes. Por lo tanto, decidieron invertir en la implementación de procesos digitales para mejorar la eficiencia y crear un mejor valor para los socios y clientes.

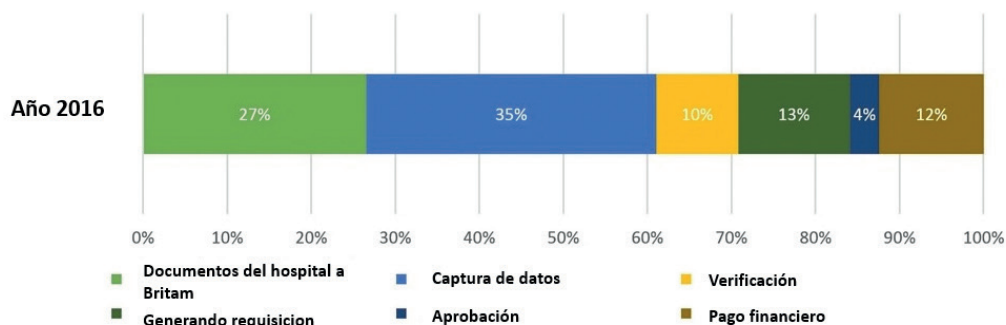
El principal objetivo de Britam MI era la transición gradual a un negocio de seguros totalmente sin papel. Para ello, decidió desarrollar su propia aplicación web que actuaría como un portal de socios. Este portal finalmente permitiría a los socios enviar información, reclamos y nuevas inscripciones de clientes completamente en línea.

Sin embargo, con muchos procesos que necesitan digitalización, Britam MI necesitaba priorizar. Decidió comenzar por digitalizar las reclamaciones antes de abordar las inscripciones, ya que el procesamiento de reclamaciones en el hospital había sido el punto más débil de la unidad durante muchos años. El proceso existente causaba largos retrasos e insatisfacción entre los hospitales asociados, algunos de los cuales amenazaron con abandonar la red.

Además, la línea de ayuda de la unidad de negocios estaba constantemente inundada de consultas de hospitales y clientes, la mitad de las cuales estaban relacionadas con pagos de reclamaciones y preautorizaciones para reclamaciones de los pacientes hospitalizados.

Para comprender mejor cómo mejorar el procesamiento de reclamaciones, Britam MI realizó una revisión diagnóstica sistemática de su proceso existente, midiendo el tiempo promedio que tomó cada paso (consultar el cuadro a continuación). Los dos principales cuellos de botella identificados fueron el tiempo necesario para que los documentos de reclamos llegaran a Britam MI desde los hospitales y el tiempo dedicado a la entrada de datos de los documentos físicos en el sistema informático. Los hospitales asociados tenían que verificar manualmente si un paciente estaba cubierto por el seguro de Britam MI en una hoja de cálculo de Excel, antes de enviar por correo electrónico una pre-validación a la compañía. Luego, después de tratar al paciente asegurado, el hospital enviaba todo el papeleo en forma física, que tardaba mucho tiempo en llegar. Luego se ingresaban de forma manual en el sistema informático de Britam MI, lo que nuevamente causaba un retraso considerable. En total, se demoraban entre 57 y 65 días para pagar a los establecimientos de atención médica desde el momento en que el cliente fue dado de alta.

Cuadro 1: Análisis del tiempo de procesamiento de reclamaciones



El portal de socios fue diseñado para permitir un sistema de reclamaciones sin papel que reduciría enormemente el tiempo de respuesta. El portal permite a los hospitales asociados verificar la validez de los miembros en línea y enviar toda la información y documentación de reclamaciones en formato digital.

Britam MI comenzó su plan piloto del portal con dos hospitales asociados en agosto de 2018. Sin embargo, el lanzamiento del portal generó nuevos desafíos, ya que Britam MI necesitaba capacitar y enrolar a casi 300 hospitales. El proceso de incorporación duró aproximadamente una semana, con un representante de reclamaciones de Britam trabajando estrechamente con el personal del hospital para presentar el portal, capacitar y apoyar al personal y responder las consultas. Britam MI pronto se dio cuenta de que el proceso requería mucho tiempo por parte de su personal. No podía redirigir a todo su personal de reclamaciones para manejar el plan piloto, ya que se necesitaban para procesar reclamaciones existentes. Britam MI, por lo tanto, decidió subcontratar la capacitación del personal del hospital a unos pocos capacitadores especializados. Tiene la intención de comenzar este proceso en 2019. Su enfoque inicial será en los 50 hospitales responsables del 80 por ciento del total de sus reclamaciones, y su objetivo es digitalizar todas sus reclamaciones para finales de 2019.

El portal de socios dio como resultado mejoras y ahorros considerables en tan solo un par de meses después de la prueba piloto. El tiempo de respuesta para las reclamaciones presentadas por los dos hospitales piloto se redujo drásticamente de dos meses a menos de diez días. El portal también ha dado como resultado una significativa eficiencia en los costos, disminuyendo los gastos relacionados con la impresión, el transporte, el escaneo y el almacenamiento de documentos de reclamaciones en papel. Britam MI predice ahorros superiores a \$ 100 000 en los próximos cuatro o cinco años. Además, el portal de socios se ha traducido en ventajas inesperadas para Britam MI. Algunos hospitales están tan ansiosos por unirse al portal y beneficiarse de los pagos de reclamaciones más rápidos que están ofreciendo un “descuento de pago rápido” del 5 por ciento sobre el costo de las reclamaciones.

Britam MI continúa digitalizando sus procesos y ve un potencial considerable para reducir aún más la ineficiencia y proporcionar una experiencia perfecta para los clientes. Su próximo paso será introducir inscripciones a través del portal de socios, aprovechando la inteligencia artificial (ver cuadro) para mejorar la experiencia de inscripción a clientes y agentes. Por ejemplo, el personal de ventas podrá tomar una foto de un nuevo cliente y subirla al sistema. Como resultado, los clientes no tendrán que pagar las fotos tamaño pasaporte para inscribirse en el seguro: ¡un ahorro significativo para los clientes, alrededor del 5 al 10 por ciento del costo de la póliza de seguro en el primer año!



En resumen, Britam MI predice que el portal de socios traerá mejoras significativas para la empresa, sus socios y sus clientes, tales como:

- Una reducción del 80 por ciento en el tiempo de respuesta de las reclamaciones
- Ahorros por encima de US \$ 100 000 en los costos de reclamos y procesos de suscripción entre los próximos cuatro a cinco años
- La capacidad de mejorar sus productos más rápidamente a través de un proceso de incorporación digital al cliente.
- Proceso de inscripción más barato y fácil para los clientes, especialmente en áreas rurales

Estas mejoras ya están comenzando a realizarse a través del nuevo proceso de reclamaciones y Britam MI planea lograrlas todas en 2019.

Aprovechar el aprendizaje automático para minimizar la intervención manual

El portal de socios aborda un cuello de botella clave identificado por Britam MI, lo que le permite recibir información de sus socios que se encuentran dispersos por todo el país. El segundo cuello de botella identificado fue la entrada de datos de documentos físicos al sistema informático central. Al integrar el portal de socios al sistema administrativo central de pólizas de Britam MI, ellos esperan reducir en gran medida la entrada manual de datos. Sin embargo, se han dado cuenta de que se necesita alguna intervención manual para capturar información de documentos escaneados, como facturas de hospitales e informes de pacientes. Por lo tanto, Britam ha introducido el Proceso de Automatización Inteligente (Intelligent Process Automation (IPA)), a través del cual los robots automatizados extraen datos de los documentos enviados a través del portal de socios, cargan los datos en el sistema administrativo principal de Pólizas y luego archivan los documentos en el sistema de administración de documentos. El sistema aprovecha el aprendizaje automático, de modo que la calidad de los datos capturados por los robots mejora con el tiempo, minimizando gradualmente la necesidad de intervención manual. Además, la captura de datos a través de este método es cinco veces más rápida que la intervención manual y, por lo tanto, se espera que aumente la eficiencia. Este sistema ya se ha implementado para el proceso de seguro de salud convencional de Britam y ahora se está configurando para su microseguro de salud.



**Programa de Finanzas Solidarias
Departamento de Empresas
Organización Internacional del Trabajo**

4, route des Morillons

CH-1211 Genève 22

Suiza

Tel.: +41 22 799 6478

Fax: +41 22 799 6896

Email: impactinsurance@ilo.org

Web: www.ilo.org/impactinsurance

Encuentrenos en las redes sociales



/impactinsuranceFacility



@ILOFacility



Social Finance & Impact Insurance

Desde una perspectiva de justicia social, el programa de Finanzas Solidarias trabaja con el sector financiero para facilitar su contribución a la Agenda de Trabajo Decente de la OIT. En esta perspectiva, trabaja con bancos, instituciones de microfinanzas, cooperativas de crédito, aseguradoras, inversores y otros actores para probar nuevos productos, enfoques y procesos financieros. El programa Impact Insurance contribuye a este trabajo ayudando a la industria aseguradora, los gobiernos y sus socios a darse cuenta del potencial del seguro en términos de desarrollo económico y social.



Nos gustaría agradecer a nuestro socio, la FSDA, por apoyar la publicación de este documento.

