

# **Sistema Informático de Salud de la Obra Social de los Empleados Públicos de Mendoza**

**Rotella C, Dottori G, Rodriguez C, Rotella A.**  
*Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, OSEP, Mendoza*

## **Resumen**

*En el año 2009, la Obra Social de Empleados Públicos de Mendoza, contaba con diversos sistemas informáticos que resolvían la gestión de cada área en particular pero que operaban desintegrados entre sí. Todos ellos desarrollados con diferentes tecnologías y en algunos casos con alto costo de mantenimiento. Por esta razón y habiéndose establecido como política institucional el fortalecimiento del desarrollo propio de sistemas se ejecutó un proyecto que permitió reemplazar el sistema de registración en línea de todas las prestaciones que consumen los afiliados de la obra social en centros asistenciales propios y externos. Este proyecto es desarrolló con tecnología de punta, estándares internacionales e integrado al modelo de datos corporativo.*

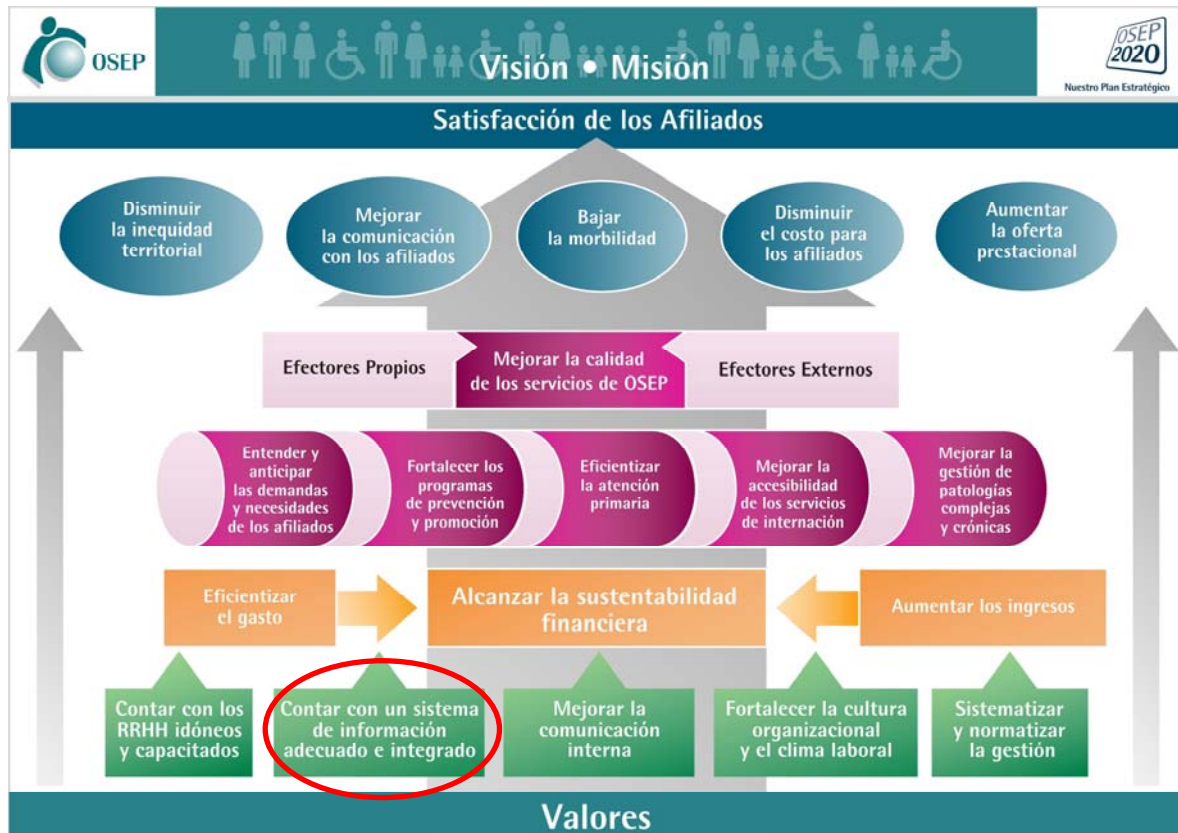
**Palabras Clave:** SISAO (Sistema de Salud de Osep) – Sistemas - Prestaciones – Integración – Estándares – Convenios - Prestadores

## **Introducción**

La Obra Social de Empleados Públicos de Mendoza cuenta con sistemas informatizados desde el año 1993. Para dar solución a la gestión de algunos sectores se adquirieron sistemas desarrollados por terceros, mientras que para otros sectores se desarrollaron sistemas propios. A fines del año 1996 se adquirió un sistema administrativo contable y a mediados del año 1998 se adquirió un sistema transaccional. A su vez y a partir del año 1999 se fortaleció el área de tecnología consolidando un equipo de trabajo para el desarrollo propio de sistemas. Siendo el primer gran desafío el sistema de administración de afiliados, que logró un único padrón de afiliados conformando la base confiable y fiable para el resto de los desarrollos. Luego de eso, se continuó resolvieron las necesidades de las áreas de gestión más importantes (turnos, aranceles, prestadores, convenios, planes especiales, etc.) pero los sistemas no se encontraban aún integrados entre sí dificultando la generación de información y la interoperabilidad de los mismos. A su vez, los usuarios de las áreas de gestión o de toma de decisiones, como los organismos controladores externos demandan la integralidad entre los sistemas, sumado a ello la dependencia y los altos costos de mantenimiento en lo referente a las modificaciones de los mismos. Por lo expuesto es que se decide realizar el desarrollo propio y reemplazo del sistema transaccional por un sistema elaborado con nueva tecnología y que cumpla con las necesidades de integración e interoperabilidad exigidas por la comunidad de usuarios y orientado a la registración de todas las prestaciones que se le realizan los afiliados, con el objetivo futuro de la obtención de la historia clínica única.

## **Elementos del Trabajo y metodología**

En el marco del Plan Estratégico Institucional y siendo uno de sus principales objetivos “Contar con un sistema de información adecuado e integrado”, se elaboró un plan de proyecto para el desarrollo del sistema de salud de OSEP en el cual se definió el alcance del mismo, los objetivos y metas para alcanzarlo, el desgloce del trabajo a realizar, los participantes tanto del área de tecnología como de todas las otras áreas involucrados en cada una de las etapas y sus responsabilidades, basado en la teoría de Steve McConnell [1]

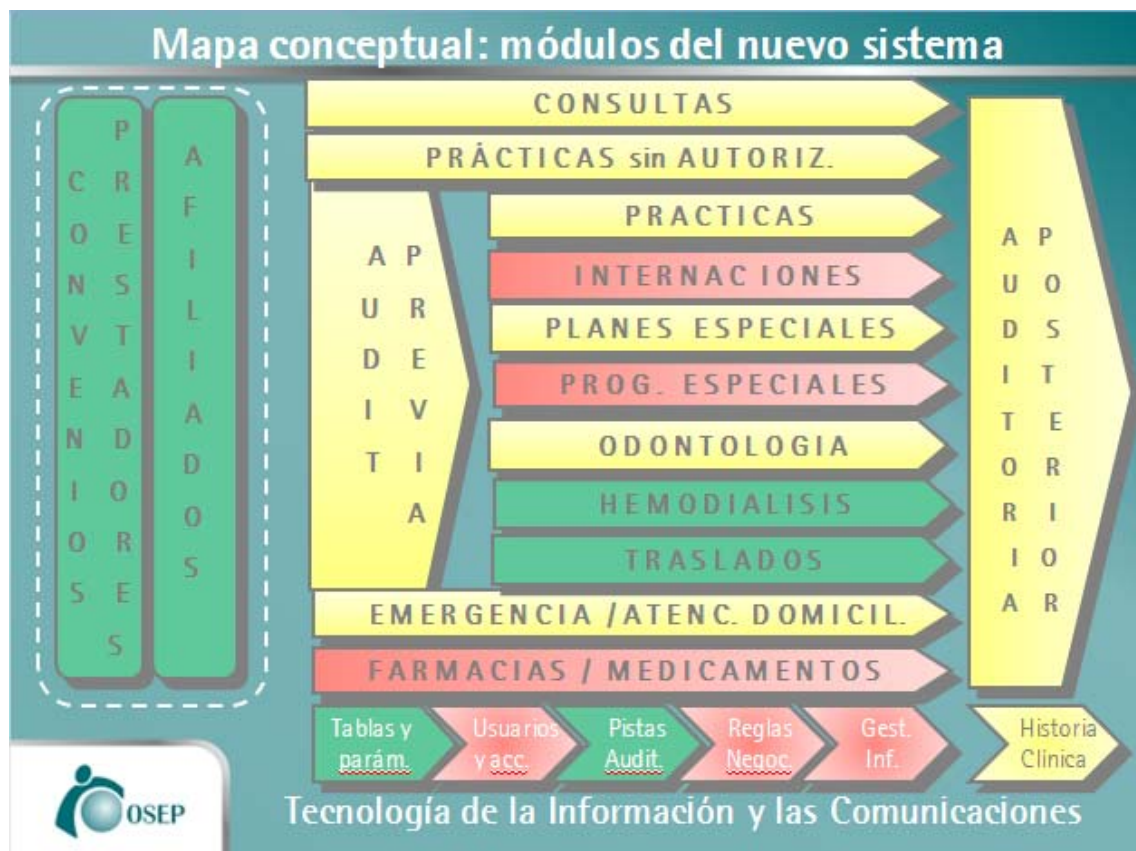


**Figura 1. Mapa estratégico**

Para el desarrollo del proyecto se elaboró un mapa conceptual donde se definieron los módulos a desarrollar, la integración con los módulos ya desarrollados, la diferenciación entre los módulos esenciales y los de apoyo o transversales a todo el proceso. Y también se reflejó la priorización de los módulos en función de su criticidad y complejidad. Dejando claramente definido de este modo el alcance del proyecto y las fases de desarrollo.

En forma previa al desarrollo del proyecto se realizó el estudio y selección de la herramienta de desarrollo, y la conformación de la arquitectura tecnológica base del sistema.

El proyecto se llevó a cabo en 10 meses, participando un total de 30 personas del área de Tecnologías, en grupos que participaban en distintas etapas y 60 personas del área usuaria.



**Figura 2. Mapa Conceptual**

El éxito del proyecto se debió principalmente al gran compromiso de todas y cada una de las partes involucradas pero básicamente el apoyo político de la dirección como así también la disponibilidad de todos los recursos necesarios para llevarlo a cabo, la periodicidad de las reuniones de avance y el control y mitigación permanente de los riesgos que se iban presentado.

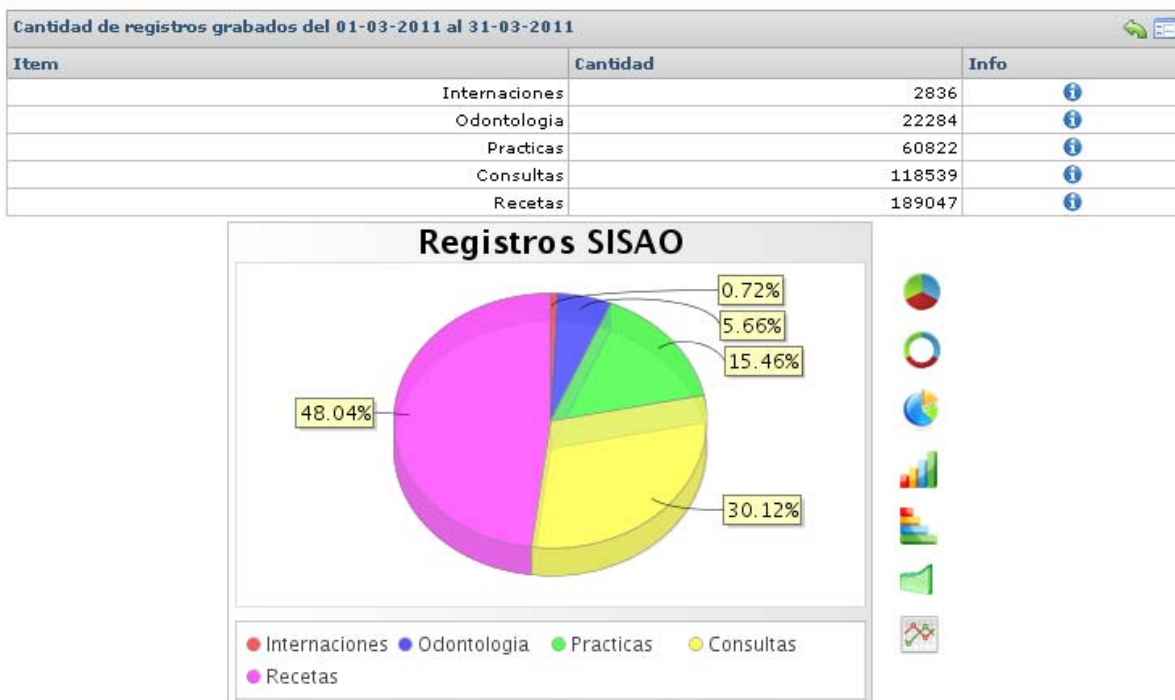
## Resultados

Como consecuencia de este proyecto se logró reemplazar un sistema obsoleto sin documentación alguna, que funcionaba en la obra social desde el año 1996, por un nuevo sistema desarrollado con tecnología moderna y recursos propios. De esta manera se amplió la capacidad de acción lo que permitió el crecimiento continuo y un mayor soporte para adaptarse a los cambios.

Además de la integración con el software de farmacias, el registro de todas las prestaciones en línea (prácticas médicas, consumos de medicamentos, internaciones, consultas médicas), este sistema posibilita también:

- Realizar autorizaciones de prestaciones y recetas en línea, permitiendo a los prestadores consultar y validar las prestaciones previamente autorizadas por la Osep.
- Facilitar el acceso a la cartilla prestacional con información actualizada de instituciones y médicos que mantienen convenio con Osep, especialidades y lugares de atención.

- Verificar en línea y al momento de la atención:
  - 1- Vigencia de la tarjeta identificatoria del afiliado y datos afiliatorios (carencias, topes)
  - 2- Instituciones y médicos (vigencia de los convenios, prestaciones convenidas, valor de las prestaciones tanto para Osep como para el afiliado)
  - 3- Datos correspondientes a medicamentos (precio, porcentaje de cobertura, marcas disponibles y las respectivas prestaciones)
- Realizar el seguimiento de las internaciones realizadas por los afiliados, en los centros de atención habilitados para ello
- Mejorar la gestión administrativa de autorizaciones y auditoría de prestaciones.
- Gestionar y mantener los convenios celebrados con los distintos centros de atención y prestadores de servicios
- Mantener y actualizar permanentemente los parámetros, tablas de relación, padrones y nomencladores prestacionales
- Proveer una herramienta de validación, seguimiento y control de prestaciones asistenciales
- Contar con una gran base de datos que permite hacer inferencias en cuanto a tendencias en salud en la población de Mendoza, dado la gran cantidad de afiliados y la disponibilidad de información en cuanto a diagnósticos, medicamentos y causas de estudios e internaciones como así también segmentación de cartera de afiliados con patologías crónicas.



**Figura 3. Cantidad de prestaciones mensuales que se registran**

Actualmente, el sistema se encuentra en funcionamiento en más de 700 farmacias distribuidas en toda la provincia, en todos los hospitales y centros de salud públicos, en más de 40 clínicas, sanatorios y poliambulatorios, y más de 30 centros de estudios de

diagnóstico y alta complejidad. Más de 300 laboratorio bioquímicos, institutos de oftalmológicos, hemodiálisis, discapacidad, y más de 150 convenios directos con profesionales de la salud.

### **Discusión**

Si bien fue un punto muy crítico y de alto riesgo el corto plazo con el que se contaba para el desarrollo del proyecto debido al pronto vencimiento del contrato con el proveedor, no fueron contempladas las posibilidades de un desarrollo externo o un sistema enlatado porque se apostó a la capacidad de la gente, a su preparación durante tantos años y al conocimiento que poseían del negocio.

### **Agradecimientos**

A todas las personas de las distintas áreas asistenciales y administrativas que se comprometieron y apoyaron el proyecto y especialmente a la dirección por la confianza depositada en el equipo de trabajo.

### **Referencias**

Desarrollo y Gestión de proyectos Informáticos. Steve McConnell. Ed.McConnell. 1.997.

### **Datos de Contacto:**

*Ing. Andrea Rotella.*

*Obra Social de Empleados Públicos de Mendoza.*

*José Vicente Zapata 313. Ciudad. Mendoza*

[andrea.rotella@osep.mendoza.gov.ar](mailto:andrea.rotella@osep.mendoza.gov.ar)