

Descripción Técnica

o Antecedentes técnicos

El Instituto de obra Social de las Fuerzas Armadas y de Seguridad (IOSFA), cuenta en la actualidad con aproximadamente 630 mil afiliados, entre Titulares e integrantes del Grupo Familiar, distribuidos en todo el Territorio Nacional.

El IOSFA fue creado por DNU 637/13 y Reglamentado por el Decreto 2271/13, es el resultado de la integración de las obras sociales: Instituto de Obra Social del Ejército - IOSE -, Dirección de Salud y Acción Social de la Armada - DIBA - y Dirección de Bienestar del Personal de la Fuerza Aérea - DIBPFA -, entidades que daban cobertura al personal militar en actividad, retirados y personal civil, todos con sus grupos familiares, de las Fuerzas Armadas y de Seguridad.

La misión del IOSFA es brindar el máximo nivel de salud a los afiliados organizando una red de servicios sustentable, sobre la base de un sistema solidario, articulando y garantizando una cobertura de atención médica asistencial oportuna y de calidad, en todo el territorio nacional.

Como visión primordial, el IOSFA se propone organizar una red integrada de servicios prestacionales que eleve el nivel de satisfacción de nuestros afiliados.

Los valores que acompañan a esta Misión y Visión son:

- **Universalidad de las prestaciones:** Garantizar la atención de los afiliados a través de un sistema que integre políticas y recursos para tal fin.
- **Transparencia:** Decisiones y procesos claros y conocidos por todos, evitando asimetrías de información entre los afiliados, empleados y prestadores.
- **Vocación de Servicio:** Vocación de servicio y esfuerzo para satisfacer las necesidades de los afiliados.
- **Gestión eficiente:** Planificar de manera eficiente, controlando los procesos, determinando y ajustando los desvíos, alineando los recursos a los objetivos institucionales, teniendo como eje principal al afiliado y centrándonos en la calidad del servicio.

Es en este marco, y con el fin de desarrollar una Obra Social moderna y eficiente que satisfaga las necesidades de los afiliados, es que se decide la contratación de un sistema de gestión prestación de salud (SGPS).

En la actualidad, el IOSE, DIBA y DIBPFA se encuentran en un proceso que contempla la integración de medios humanos y materiales, entre ellos las Bases de Datos y los sistemas que cada una posee y con los que se han estado gestionando. Sin embargo, los sistemas son profundamente diferentes y satisfacen parcialmente las necesidades de cada una de ellas. Esto obedece, entre otras cosas, a que los sistemas responden a procesos administrativos y técnicos diferentes, a que fueron desarrollados con elementos tecnológicos, con un nivel de desarrollo e implementación dispar y por tanto, no existe un sistema ni procedimientos adecuados que los vinculen. Intentar integrarlos de alguna forma demandaría un esfuerzo inútil y un extenso plazo de desarrollo.

○ **Justificación de la necesidad del Proyecto:**

Esta situación multiplica los esfuerzos de operación y mantenimiento, lo que trae aparejado baja eficiencia y altos costos comprometiendo mayores recursos financieros.

Las limitaciones señaladas aconsejan direccionar inmediatamente todos los esfuerzos en la obtención de un software aplicativo que integre de manera homogénea en un mismo ambiente de trabajo y bajo la misma tecnología, todas las funciones y prestaciones requeridas para brindar a los afiliados un servicio de excelencia y a los directivos y funcionarios de IOSFA, toda la información necesaria para el control de gestión, la toma de decisiones y el mejor aprovechamiento de los recursos económico-financieros

○ **Objetivo del Proyecto**

El objetivo impuesto es contratar un servicio integral de información y gestión que relacione a los afiliados, a los prestadores, a los servicios prestados, a las condiciones contractuales vigentes y a las necesidades de planificación, seguimiento/auditoría y compatibilidad con los sistemas administrativos/contables/financieros

Para ello se deberán crear procedimientos y sistemas necesarios para recibir, procesar y controlar la información del detalle de cada prestación (relación Afiliado. Prestación y Prestador) en tiempo real y al inicio de cada prestación, con el sentido de optimizar los controles y la gestión del servicio.

Este proyecto involucra la provisión de un **Sistema Gestión de Prestación de Salud en Línea**, con las funcionalidades antes descriptas y basadas en la historia clínica del afiliado (ambulatoria, hospitalaria y de prestaciones de cada afiliado). Que le brinde, tanto al IOSFA como al prestador, capacitación, mantenimiento, actualización e implementación, con un soporte de mesa de ayuda 7x24 operativo y técnico.

Este servicio debe cumplir con las funcionalidades establecidas en la Especificación Técnica, debe ser altamente confiable, bajo la arquitectura web/nube.

La elección de una solución en la nube es una decisión fundada en la evaluación de costos. Un servicio on-premise implica actualización de hardware, capacitación al personal, disponibilidad de recursos humanos, actualización del software de base, mantenimiento y esfuerzo administrativo en lo relacionado con seguridad informática.

○ **Dimensionamiento:**

El Sistema debe operar ineludiblemente por distintos medios de conexión *online* (Web, IVR, Telefonía, Posnet, Móvil, etc.) en el ámbito del territorio nacional, con los dispositivos electrónicos de uso corriente: ordenador, posnet y celular.

El sistema deberá satisfacer las necesidades operativas de aproximadamente 630 mil afiliados y 3.000 usuarios prestadores/efectores.

Se espera del sistema que resuelva la concurrencia simultánea de los 3.000 usuarios prestadores/efectores, teniendo en cuenta que tratándose de prestadores de salud, por ejemplo clínicas, atienden a los afiliados en una franja horaria común a todos.

El crecimiento en más o en menos de estos usuarios (prestadores), podría variar en un 10% anual.

Respecto del padrón de afiliados, tiende a permanecer constante en el orden de los 630.000 afiliados.

○ **Descripción de la solución propuesta:**

El oferente deberá proveer un servicio de registración y autorización de todas las prestaciones que brinda el IOSFA a sus afiliados y su correspondiente operatoria.

El Sistema Gestión de Prestación de Salud (SGPS) deberá permitir registrar las prestaciones que se le brindan a los afiliados, validando según criterios convenidos con las instituciones médicas, auditar dichas prestaciones, permitirle al prestador realizar informes y proforma de facturación de las prestaciones dadas al IOSFA, registrando todos los eventos en la historia clínica del paciente.

Este sistema tiene como objetivo fundamental asegurar las prestaciones de salud informatizando los procedimientos del circuito administrativo determinado por el IOSFA- Afiliado- Prestador, en el contexto de las prestaciones asistenciales, en línea y en tiempo real, con el fin de lograr

la máxima eficacia en el servicio y eficiencia del gasto, considerando las siguientes premisas básicas:

- Asegurar la agilidad en el procedimiento de validación y autorización de las prestaciones para los beneficiarios en función a protocolos previamente aprobados.
- Asegurar la agilidad en los trámites administrativos del prestador.
- Poseer eficiencia en el control y garantía de seguridad en el manejo de la información detallada y gerencial.

La información obtenida por el sistema SGPS deberá ser apta para, entre otros fines, realizar el control de calidad de la atención brindada a los beneficiarios.

Finalmente, el SGPS debe generar la información operativa y de gestión para cada área de la institución, que le permita poder tomar decisiones eficientes y basadas en la integralidad e integridad de los datos.