

Atención a distancia en entidades de la seguridad social argentinas

Rondinara Baffigi, E.; Zanfrillo, A.; Artola, M.¹

Grupo de Gestión de Información, Sistemas y Tecnologías - Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata



OBJETIVO

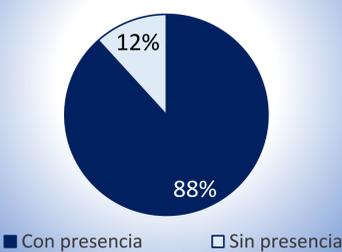
El objetivo del trabajo consiste en determinar el grado de avance en la implementación de **sistemas de atención a distancia** en las obras sociales con presencia en Mar del Plata, en su condición de agentes de seguros de salud.

RESUMEN

El amplio espectro de aplicaciones de las tecnologías de la información y de la comunicación -TIC- las sitúa en una posición ventajosa para actuar en forma integrada con otros recursos y capacidades a fin de posibilitar el cumplimiento de sus objetivos en forma sostenible y acorde con los escenarios complejos e inciertos de la actualidad. En el ámbito de la salud se conciben como facilitadoras de los procesos relacionados con la vigilancia, prevención, promoción y atención sanitaria. Este apoyo de las tecnologías conocido como e-Salud evidencia problemáticas inherentes al acceso y uso de sistemas y dispositivos en los usuarios, con mayores brechas para los países en desarrollo. Esta situación posiciona a las entidades de la seguridad social como partícipes activos en el empoderamiento de sus afiliados a través de un desarrollo más intensivo de sus prestaciones que posibilite la ubicuidad de la atención médica y el desarrollo de competencias para el uso de las diversas tecnologías que se instalan en forma permanente en el universo cotidiano.

METODOLOGÍA

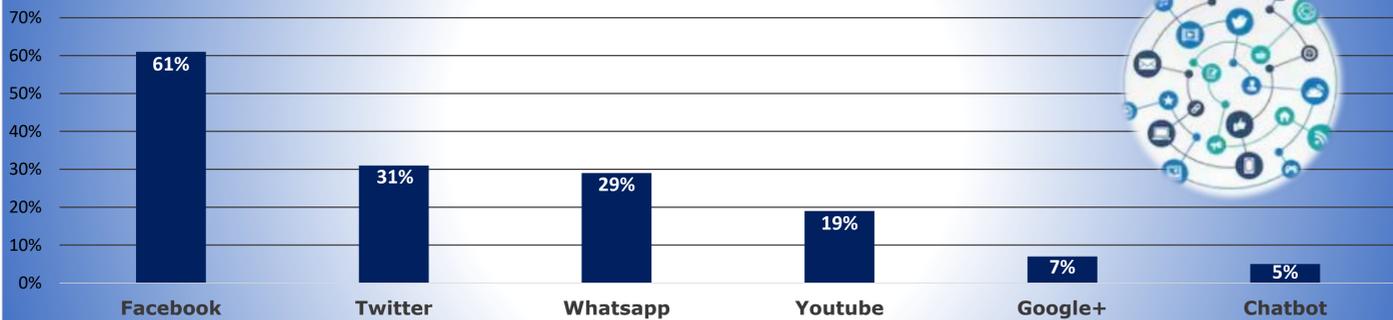
Presencia digital de obras sociales radicadas en Mar del Plata



Para determinar el grado de implementación de los sistemas de atención a distancia en las obras sociales, tanto de alcance nacional como local, con sede en la ciudad de Mar del Plata se abordó una **investigación cuantitativa**, de tipo **descriptiva** a través de la técnica de análisis de contenido sobre los sitios web institucionales durante los meses de agosto y septiembre del presente año. A partir del relevamiento de entidades con servicios de salud sobre el Sistema de Registro de Delegaciones para Opciones de Cambio de la Superintendencia de Servicios de Salud, se seleccionaron aquellas con radicación en la ciudad de Mar del Plata, en un total de 83 obras sociales. En el estudio se identificaron tres variables: **canales de comunicación, plataformas móviles y servicios de atención médica a distancia**.

RESULTADOS

Canales de comunicación con el afiliado en las obras sociales de la ciudad de Mar del Plata - 2020



La difusión se concentra principalmente en una de las redes sociales, con un crecimiento de otros canales que facilitan una interacción más directa con el afiliado a través de *Whatsapp* y *Chatbot*.

Servicio de teleconsulta en las obras sociales radicadas en Mar del Plata - 2020



Nuevos servicios se incorporan a partir de la pandemia y con el uso de las TIC. Se observa una mayor adopción para los servicios de urgencia que en aquellos de atención remota programada.

Servicio de guardia virtual en las obras sociales radicadas en Mar del Plata - 2020



Sólo el 22% de las obras sociales poseen una aplicación móvil

Las entidades que implementan un *Chatbot* lo relacionan mayoritariamente con el uso de *Whatsapp*

DISCUSIÓN

La adopción de las TIC en las obras sociales radicadas en la ciudad de Mar del Plata se encuentra restringida en la diversidad de canales de comunicación digitales mientras que resulta incipiente en las aplicaciones móviles y con un mayor desarrollo para los servicios de atención médica a distancia. Las prestaciones que facilitan la consulta con profesionales de la salud en forma electrónica se observan en una fase de desarrollo con más extensión en las prácticas de teleconsulta. Este diagnóstico permite distinguir el aporte que realizan estas entidades a la promoción de los servicios remotos para la atención médica en la ciudad.

