

Virtualización de los servicios administrativos en entidades de la seguridad social argentina

Morales, F.; Zanfrillo, A. y Morettini, M.

Grupo de Gestión de Información, Sistemas y Tecnologías, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, UNMDP

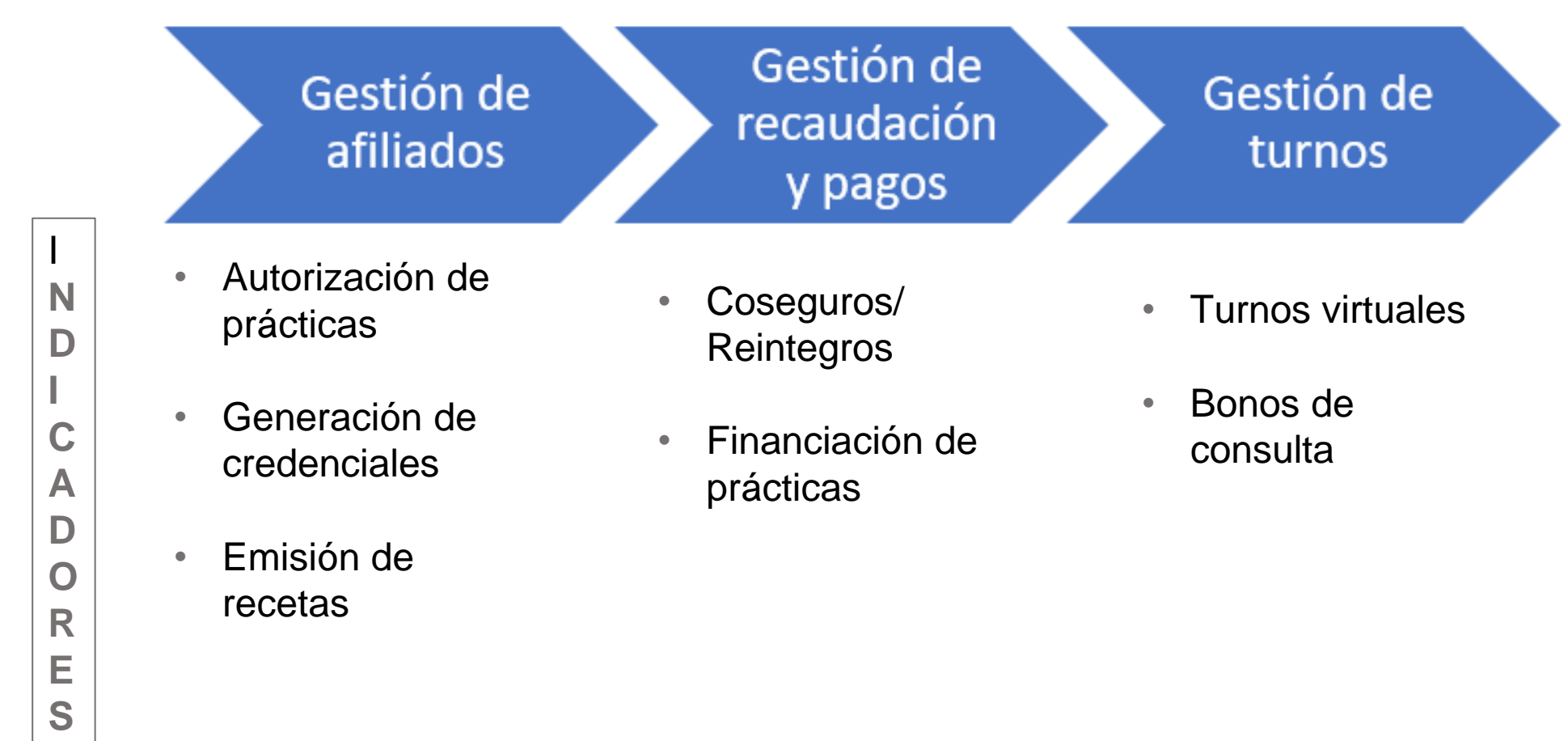
RESUMEN

El acceso a la información y la eliminación de barreras espacio-temporales son ventajas de la adopción de las tecnologías de la información y de la comunicación -TIC-. Estas ventajas cobran especial interés en la actual situación de pandemia global frente a la necesidad no solo de brindar continuidad en la disponibilidad de servicios y contenidos sino además, implementar otras modalidades para sustituir las prácticas que transcurrían habitualmente en condiciones de presencialidad para su inicio y finalización y con alto grado de informatización al interior de las organizaciones. En el ámbito de las obras sociales las TIC no solo han facilitado los procesos de digitalización de información sino además, la virtualización de los procesos administrativos a través de la gestión electrónica de servicios para los afiliados. Sin embargo, esta adopción resulta asimétrica para las diversas entidades y con mayor énfasis según el tipo de prestaciones que se ofrezca, disponiendo barreras para un acceso ubicuo al desarrollo de las operaciones. El estudio se centra en conocer el uso de las TIC en las obras sociales argentinas, en su condición de agentes de seguros de salud a fin de proponer estrategias que posibiliten desarrollar sistemas inteligentes en la atención de los afiliados y en la gestión de las prestaciones basadas en el nivel de virtualización existente.

OBJETIVO

Determinar el nivel de virtualización de la gestión administrativa de las OOSS radicadas en MDQ

VARIABLES



METODOLOGÍA

Se adoptó una investigación cuantitativa, de tipo descriptiva a través de la técnica de análisis de contenido sobre los sitios web institucionales en los meses de agosto y septiembre 2020

RESULTADOS

Se efectuó un relevamiento de entidades con servicios de salud en el SISTEMA DE REGISTRO DE DELEGACIONES para opciones de Cambio de la Superintendencia de Servicios de la Salud, con sede en MDQ y presencia en INTERNET

Solo el 13% de las entidades presenta 3 o más servicios digitales

En el 55% de las entidades relevadas se pueden realizar trámites en línea

Entre los servicios más difundidos en las OOSS se encuentran la autorización de prácticas y la asignación de turnos, el primero se desarrolla con el intercambio de información a través de plataformas, sistemas y/o canales de chat mientras que el segundo transcurre a través de sistemas basados en interfaces web

Distribución de la presencia digital de obras sociales radicadas en la ciudad de Mar del Plata - 2020

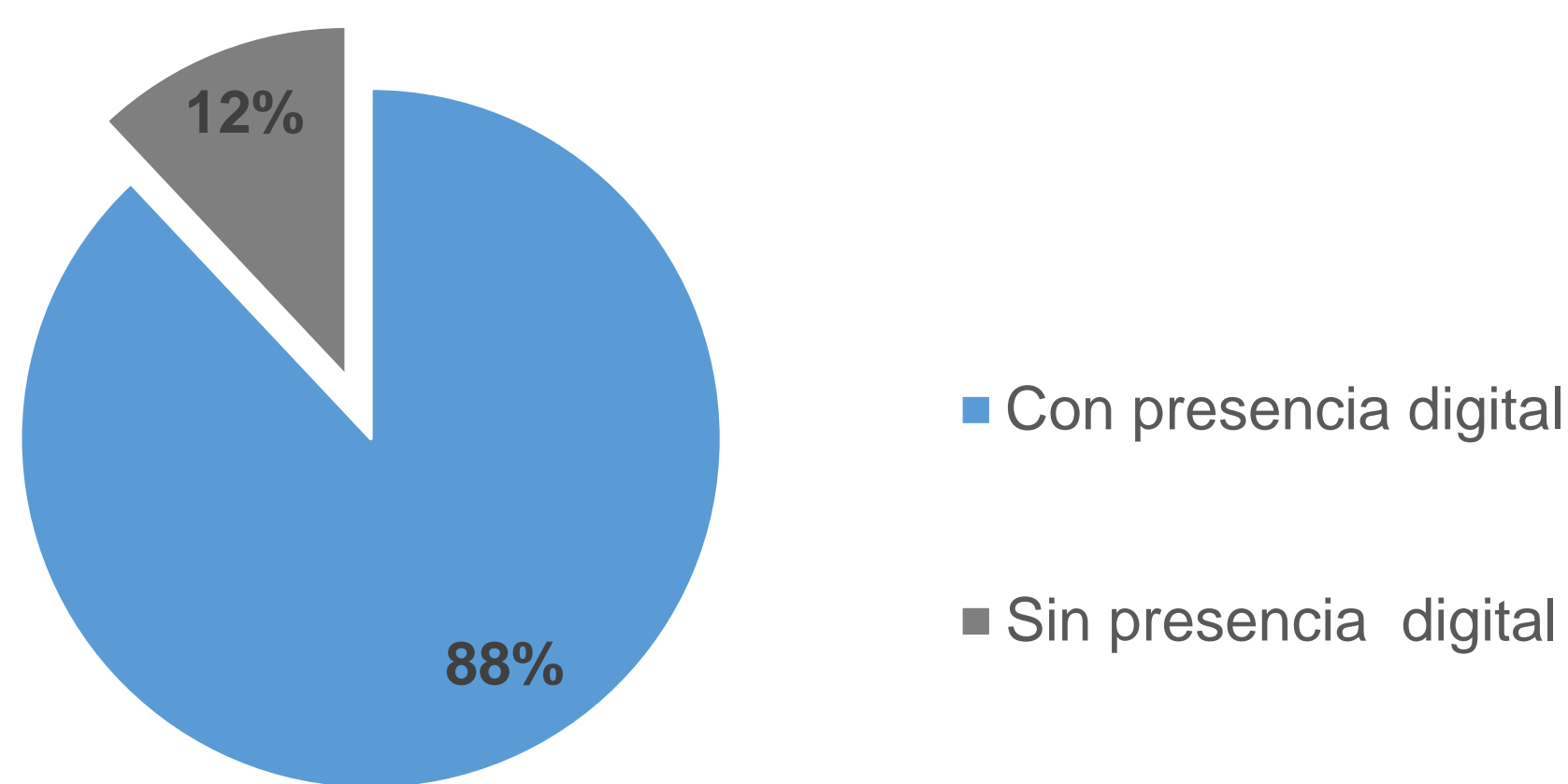


Gráfico N°1. Fuente: elaboración propia

Distribución del servicio de gestión de recaudación y pagos en las obras sociales radicadas en la ciudad de Mar del Plata - 2020

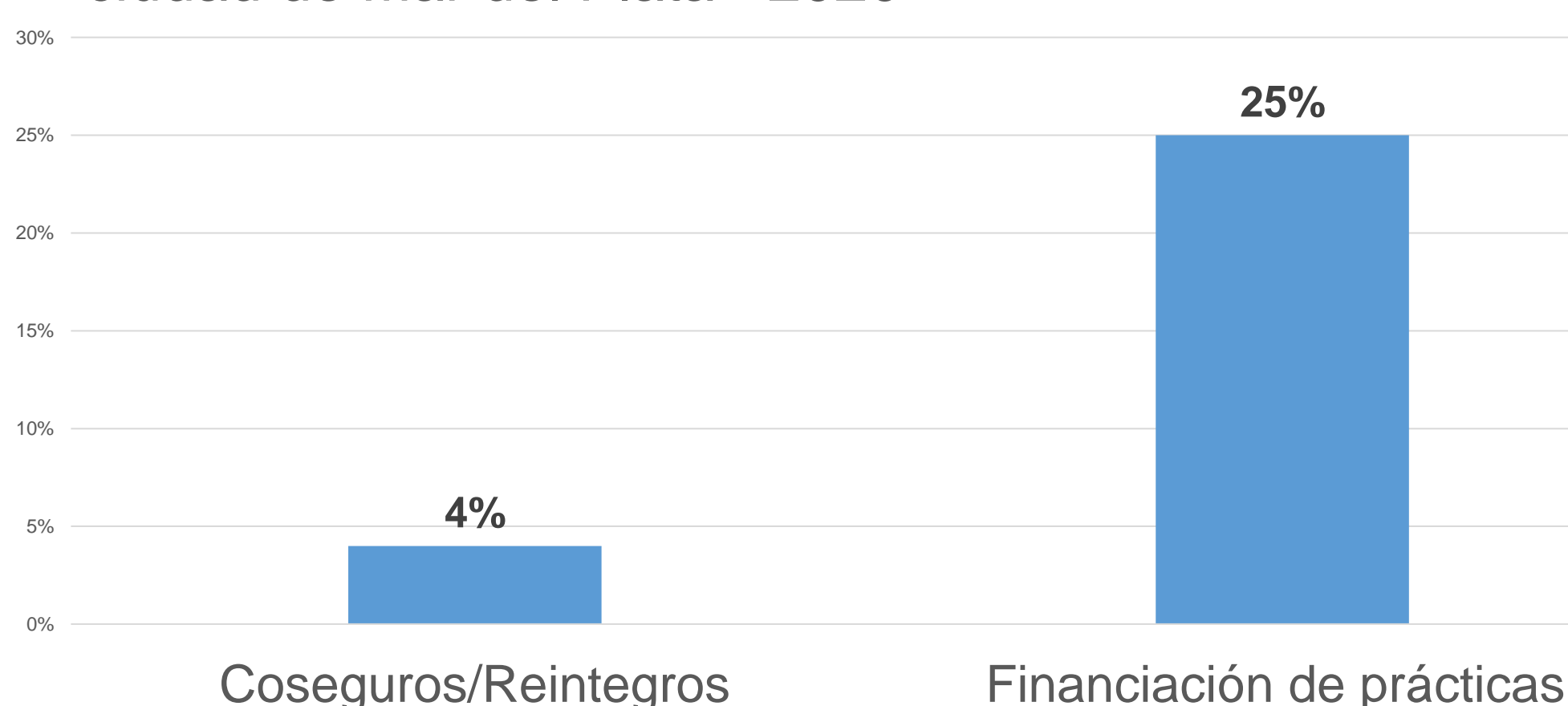


Gráfico N°3. Fuente: elaboración propia

Distribución del servicio de gestión de turnos en las obras sociales radicadas en la ciudad de Mar del Plata - 2020

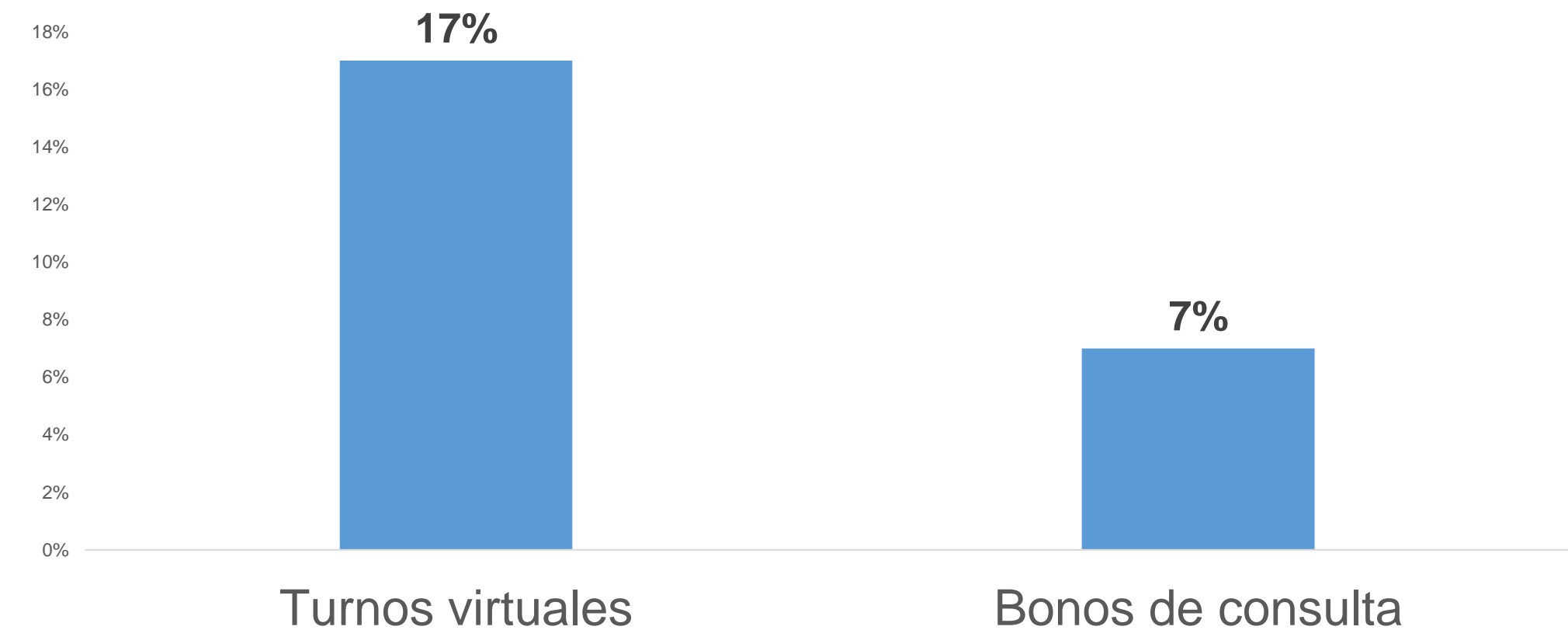


Gráfico N°2. Fuente: elaboración propia

Distribución del servicio de gestión del afiliado en las obras sociales radicadas en la ciudad de Mar del Plata - 2020

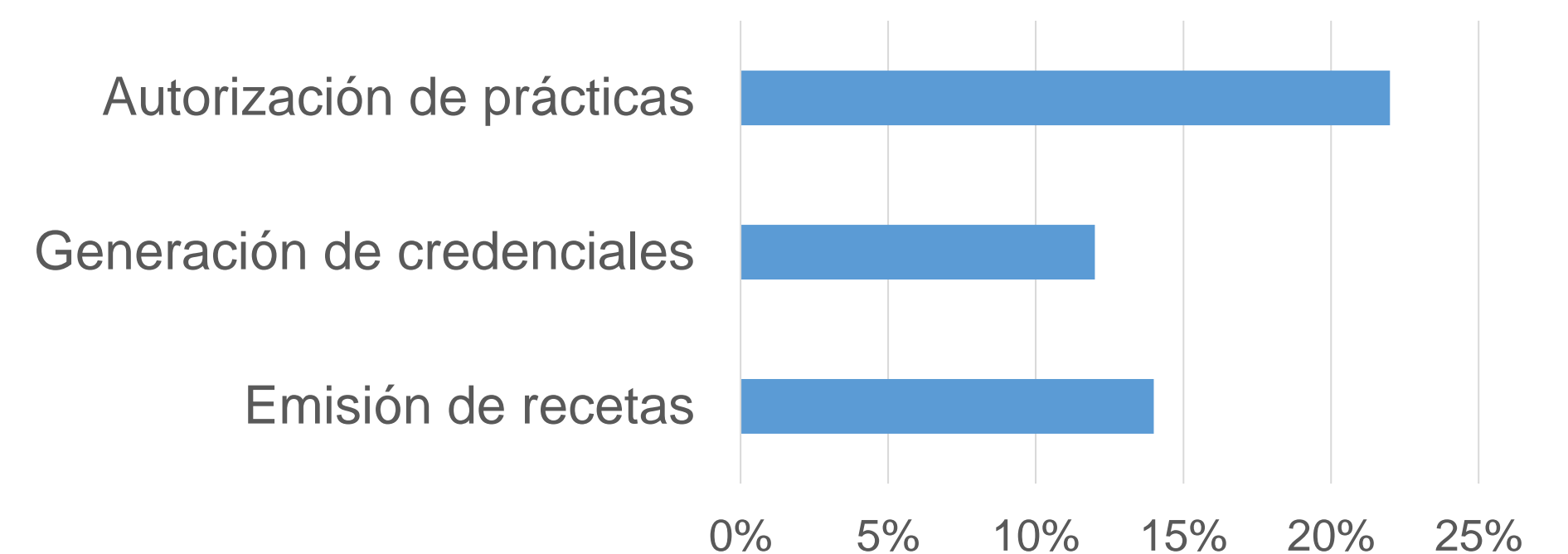


Gráfico N°4. Fuente: elaboración propia

DISCUSIÓN

Sólo el 12 % de las obras sociales relevadas tiene presencia digital. Por otro lado, tres de cada cuatro entidades no ofrecen servicios a través de la modalidad virtual o como máximo ofrecen solo uno, principalmente la autorización de prácticas. Entre los servicios menos desarrollados se encuentran aquellos que implican transacciones financieras y/o autorización de créditos, reflejando la primacía del servicio tradicional de autorización de prácticas por sobre otros

