



GOBIERNO DE MENDOZA

OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS
PÚBLICOS DE MENDOZA

RESOLUCIÓN HD

VISTO: el EE-2021-02055952 – Referenciado:
Proyecto – Sección de Receta Digital y Electrónica, y

CONSIDERANDO:

Que en el marco de la Emergencia Sanitaria declarada en la Provincia de Mendoza el 12 de marzo de 2020 (según decreto Provincial N° 359/20), debido a la Pandemia por (COVID-19), la Obra Social de Empleados Públicos – OSEP, debió modificar drásticamente su funcionamiento y adaptarlo a las necesidades sanitarias emergentes; lo que obligó a la adopción de nuevas medidas oportunas, transparentes, consensuadas y basadas en evidencia científica, a fin de mitigar la propagación del virus y su impacto sanitario.

Que por ello, una de las líneas de acción fue aprobar mediante la Resolución HD-2020-443 la implementación de la RECETA DIGITAL en todo el ámbito de la OSEP.

Que la Dirección de Salud conforme a lo expresado elabora el Proyecto “Sección De Receta Digital y Electrónica” y eleva las actuaciones al H. Directorio para su tratamiento y aprobación.

Que el Director General de la Obra Social emite V° B° pertinente al Proyecto presentado.

Por ello; y atento lo dispuesto por el Art. 40° del Decreto Ley 4373/63 y sus modificatorias,

EL H. DIRECTORIO DE LA OBRA SOCIAL DE EMPLEADOS PÚBLICOS RESUELVE:

ARTÍCULO 1°- Aprobar el Proyecto “Sección de Receta Digital y Electrónica”, elaborado por la Dirección de Salud y por los profesionales médicos y de apoyo de gestión, pertenecientes a la Sección de Receta Digital y Electrónica el cual se desarrolla según Anexo que forma parte de la presente norma legal.

ARTÍCULO 2°- Encomendar a la Subdirección de Recursos Humanos y a la Dirección de Salud arbitren los actos útiles y necesarios para la implementación del Proyecto aprobado en la presente Resolución.

ARTÍCULO 3° - Ordenar su notificación y comunicación.

APROBADO POR ACTA N° 15– SESIÓN ORDINARIA DE FECHA:15-04-2021

l.ch

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

RESUMEN EJECUTIVO

Este documento ha sido confeccionado por los profesionales médicos y de apoyo de gestión, pertenecientes a la *Sección de Receta Digital y Electrónica*, bajo la coordinación de la Dra. Adriana Castagnolo.

Tiene como objetivo jerarquizar y formalizar el Sector, cambiando su nombre a SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRONICA, transformándola en un área de la OSEP que permita asegurar el acceso rápido y seguro de todos afiliados, a la transcripción de una receta que contenga medicación indicada previamente por su médico cabecera, la cual sirve para dar continuidad a un tratamiento farmacológico de una enfermedad crónica o aguda, sin necesidad de que para esto, el afiliado deba abonar una consulta médica o tenga que realizar trámites administrativos engorrosos.

INTRODUCCIÓN

A fin de comprender el contenido del documento, vamos a definir algunos conceptos, que si bien son básicos y de público conocimiento, es necesario aclarar para que el lector maneje el mismo lenguaje técnico, evitando errores de interpretación.

TRANSCRIPCION DE RECETAS: Se denomina transcripción de recetas al acto médico de transcribir la indicación de medicamentos realizada por

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

otro profesional, a un determinado afiliado, a fin de brindar un tratamiento farmacológico para una patología crónica o aguda.

MEDICO PRESCRIPTOR: Se denomina médico prescriptor al profesional que realiza la indicación del Tratamiento Farmacológico. Es aquel que revisa y diagnostica al afiliado, indicando el medicamento más adecuado para el tratamiento de una patología crónica o aguda.

MEDICO TRANSCRIPTOR: Se denomina médico transcriptor al profesional que copia o transcribe la indicación de un medicamento, que ha sido prescrito previamente por un colega.

RECETA MANUAL: Se denomina receta manual a aquella receta confeccionada en un formulario pre impreso (recetario Gris) y que es completada a mano por el profesional. Actualmente, se utiliza como Plan de Contingencia en el caso de que el profesional no pueda realizar una prescripción por sistema la RECETA ELECTRONICA O RECETA DIGITAL (Ej. Empresas de Emergencias, Centros de Salud sin acceso a internet, caída en el SISAO, etc.)

RECETA ELECTRONICA: Se denomina receta electrónica a aquella receta confeccionada a través del SISAO, la cual se imprime y es firmada ológrafamente por el profesional. La firma ológrafa o manuscrita es la que se hace de puño y letra del firmante.

RECETA DIGITAL: Se denomina receta digital a aquella receta confeccionada electrónicamente (confeccionada a través del SISAO) y

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

que es firmada digitalmente por el profesional. La firma digital es un mecanismo criptográfico asimétrico que permite identificar el autor fácilmente y garantizar la integridad de ese documento, evitando su alteración.

RECETA AMBULATORIA: Se denomina receta ambulatoria en OSEP, a la receta confeccionada electrónica o manualmente, que contiene medicamentos que tienen una cobertura estipulada por convenio con la Industria Farmacéutica, que por lo general oscila entre el 20 y 40 %.

RECETA DE PLANES ESPECIALES: Se denomina receta de Planes Especiales en OSEP a aquella receta confeccionada electrónica o manualmente, que contiene medicamentos con una cobertura mayor a la estipulada en los convenios con la Industria Farmacéutica. Esta mayor cobertura es otorgada por OSEP, previa evaluación, considerando no sólo el costo del medicamento, sino también la situación socio económica del afiliado, pudiendo llegar en algunos casos hasta el 100% de cobertura.

ENFERMEDADES CRÓNICAS: Las enfermedades crónicas son aquellas de larga duración y progresión generalmente lenta. Son la principal causa de muerte e incapacidad en el mundo. Las más comunes son enfermedades cardiometabólicas, enfermedad pulmonar obstructiva crónica y diabetes. Por lo general, el tratamiento indicado para estas enfermedades contempla medicación de uso crónico.

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

MEDICAMENTOS DE USO CRÓNICO: Se denomina medicación de uso crónico, a aquella que un paciente tiene que tomar de forma regular y prolongada, como parte de un tratamiento indicado por su médico tratante.

A continuación expondremos la evolución que ha tenido la Sección a lo largo de estos años. También detallaremos brevemente como funciona, como está conformado el equipo de trabajo, cuál es su objetivo general, cuáles son sus objetivos específicos, cuál es la población destinataria del servicio, cuáles son los principales procesos administrativos y cuáles son los indicadores de gestión y seguimiento que se utilizan para su monitoreo y seguimiento.

ESTADO DE SITUACIÓN

La Sección de Transcripción de Recetas empezó a funcionar en OSEP a inicios del año 2000, surgió como un área que permitía que los afiliados que residían en departamentos del Gran Mendoza y que consumían medicación de uso crónico, pudieran acceder a su receta, sin necesidad de pagar una consulta. El único requisito que se exigía, era que el afiliado destinatario del servicio actualizara con su médico de cabecera, su Historia Clínica cada 6 meses. Por lo expuesto, esta área nace con el objetivo general de *"disminuir la cantidad de consultas que facturaban algunos profesionales prestadores de OSEP"*.

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	--------------------

Con el pasar de los años, se transformó en un servicio exclusivo de los Programas de Crónicos y OSEP Cerca, pudiendo *sólo* transcribir recetas a afiliados que pertenecían a alguno de estos Programas.

En el marco de la Emergencia Sanitaria declarada en la Provincia de Mendoza el 12 de marzo del 2020 (según decreto Provincial N 359/20), debido a la pandemia por el virus de Coronavirus (COVID-19), la OSEP debió modificar drásticamente su funcionamiento y adaptarlo a las necesidades sanitarias emergentes; lo que obligó a la adopción de nuevas medidas oportunas, transparentes, consensuadas y basadas en evidencia científica, a fin de mitigar su propagación y su impacto sanitario.

Por ello, una de las líneas de acción que realizó fue aprobar mediante la Res. 443/20 del Honorable Directorio (13/04/2020) la implementación de la RECETA DIGITAL en todo el ámbito de la OSEP, lo que ocasionó que se cambiara el funcionamiento de la Sección de Transcripción de Recetas, convirtiéndose en un servicio de apoyo para todos los afiliados, sin importar el departamento de residencia, ni si estaba incluido en algún Programa de la OSEP.

Para mejorar la accesibilidad, sobre todo a aquellos afiliados que residían en departamentos del interior de la provincia, la sección implementó tres vías para que se obtenga una receta:

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

- 1. En forma presencial en OSEP Xeltahuina:** El afiliado o familiar responsable dejaba en un buzón la solicitud y luego de 72 horas podían pasar a retirar sus recetas confeccionadas. Asimismo, también se realizaban recetas en el momento, para aquellos casos en los que el afiliado planteaba que ya no tenía medicación. La prescripción se hacía en formato de RECETA ELECTRÓNICA (firma ológrafa).
- 2. Enviando un correo electrónico a la dirección de receta digital:** El afiliado o familiar responsable envía la solicitud por correo a la cuenta de receta digital, detallando datos del afiliado y del medicamento. El servicio realiza la auditoría correspondiente y en caso de que todo este correcto emite dentro de las 72 hs. la RECETA DIGITAL, enviándola al correo del solicitante.
- 3. Cargando la solicitud de receta a través Sitio Web:** En este caso, el afiliado consigna sus datos y los del medicamento solicitado en el formulario que aparece en el Sitio WEB OSEP, (ícono Receta Digital). Una vez realizado el pedido, el sistema automáticamente lo ingresa a la misma bandeja de entrada del correo de receta digital. El servicio realiza la auditoría correspondiente y en caso de que todo este correcto emite dentro de las 72 hs. la RECETA DIGITAL, enviándola al correo del solicitante.

En Marzo del 2021, se realiza la última modificación en la Sección, ampliando la Población Objetivo, ya que se incorpora la prescripción de Recetas Digitales para los afiliados incluidos en los Planes Especiales: (39) Discapacidad, (19) Crónicos, (08) Diabetes y (23) Neurológicos, lo que hace que esta población de altísimo riesgo, evite concurrir a oficinas

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

de OSEP para efectuar el trámite de autorización de la receta con la cobertura especial autorizada.

Población Objetivo


La población objetivo de la Sección son TODOS los afiliados de OSEP, que necesiten de una RECETA AMBULATORIA o de PLANES ESPECIALES (sólo los arriba mencionados) para continuar con un tratamiento farmacológico, indicado previamente por su médico tratante.

En la Tabla N°1 se muestra la cantidad de recetas y de afiliados únicos, a los que se les realizaron RECETAS ELECTRÓNICAS Y RECETAS DIGITALES en la Sección durante el periodo de 13/04/2020 al 31/12/2020.

Tabla N° 1 Cantidad de Recetas Electrónicas vs. Recetas Digitales

	Cantidad de Recetas	Cantidad de Afiliados
Recetas Electrónicas	70.478	6.900
Recetas Digitales	133.506	21.189

Fuente: Tablero de Comando OSEP – Periodo abril a diciembre 2020

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

En la Tabla N° 2 se muestra los distintos rangos etarios, de los afiliados a los que se les transcribió RECETAS DIGITALES, durante el periodo de 13/04/2020 al 31/12/20. Tal como se puede observar el 61% de los afiliados que solicitaron este tipo de transcripción están concentrados en los rangos etarios: de 45 a 59 y 60 a 79 años.

Tabla N° 2: Edad de los afiliados que solicitaron RECETA DIGITAL

Rango Etario	Afiliados	%
0 a 14 años	714	3%
15 a 29 años	2594	12%
30 a 44 años	3688	18%
45 a 59 años	6193	29%
60 a 79 años	6682	32%
más de 80 años	1190	6%
Total general	21061	100%

Fuente: Tablero de Comando OSEP – Periodo abril a diciembre 2020

En la Tabla N°3 se detalla a que zona geográfica pertenecen los afiliados que solicitaron RECETA DIGITAL, mostrando el % que representa la zona en relación a la cantidad de afiliados solicitantes. Aquí podemos observar que el 76% de los afiliados pertenecen a Departamentos del Gran Mendoza.

Tabla N°3: Ranking por Zona de los afiliados que solicitaron RECETA DIGITAL

Zona	Recetas	Afiliados	%
------	---------	-----------	---

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021


Gran Mendoza	101.110	15.957	76%
Zona Este	12.371	2.219	11%
Zona Sur	12.611	2.159	10%
Zona Oeste	3.308	686	3%
Sin Datos	291	40	0%
Total general	129.691	21.061	100%

Fuente: Tablero de Comando OSEP – Periodo abril a diciembre 2020

En la Tabla N°4 se detalla en qué Departamento de la Provincia, residen los afiliados que solicitaron el RECETA DIGITAL, ordenados por cantidad de afiliados de mayor a menor.

Tabla N°3: Ranking por Departamento de residencia de los

que	Departamento	Recetas	Afiliados	afiliados solicitaron RECETA DIGITAL
	GUAYMALLÉN	26.384	4.100	
	GODOY CRUZ	24.136	3.619	
	LAS HERAS	15.811	2.584	
	CAPITAL	16.001	2.343	
	MAIPU	10.279	1.832	
	SAN RAFAEL	10.911	1.786	
	LUJAN DE CUYO	7.921	1.328	
	SAN MARTÍN	7.095	1.230	
	RIVADAVIA	2.860	528	
	JUNÍN	2.020	372	
	TUNUYÁN	1.921	371	
	GENERAL ALVEAR	1.145	244	
	SAN CARLOS	822	198	
	LAVALLE	578	151	
	MALARGUE	555	129	
	TUPUNGATO	565	117	
	SANTA ROSA	238	63	
	SIN DATOS	291	40	
	LA PAZ	158	26	

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

Fuente: Tablero de Comando OSEP – Periodo abril a diciembre 2020

Nota: A partir de la implementación de RECETA DIGITAL (13 de Abril del 2020) y hasta la fecha se reciben en promedio 600 solicitudes (correos) diarios, con picos de hasta 900 solicitudes diarias, que se registran por lo general los primeros días de cada mes.

En la Tabla N° 5 se muestra los distintos rangos etarios de los afiliados, a los que los profesionales de la Sección, les transcribieron RECETAS ELECTRONICAS, durante el periodo de 13/04/2020 al 31/12/20. Tal como se puede observar el 69% de los afiliados solicitantes, están concentrados en los rangos etarios: de 45 a 59 y 60 a 79 años.

Tabla N° 5: Edad de los afiliados que solicitaron RECETA ELECTRONICA

Rango Etario	Afiliados	%
--------------	-----------	---

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

0 a 14 años	211	3%
15 a 29 años	456	7%
30 a 44 años	725	10%
45 a 59 años	1.647	24%
60 a 79 años	3.109	45%
más de 80 años	825	12%
Total general	6.973	100%

Fuente: Tablero de Comando OSEP – Periodo abril a diciembre 2020

En la Tabla N°6 se detalla en qué Departamento de la Provincia, residen los afiliados que solicitaron RECETA ELECTRONICA a la Sección, ordenados por cantidad de afiliados de mayor a menor

Tabla N°6: Ranking por Departamento de residencia de los afiliados que solicitaron RECETA ELECTRONICA

Departamento	Recetas	Afiliados
GUAYMALLEN	22.484	2.133
GODOY CRUZ	14.181	1.479
LAS HERAS	15.057	1.372
CAPITAL	12.761	1.169
MAIPU	2.125	337
LUJAN DE CUYO	2.710	309
LAVALLE	328	53
SAN MARTIN	136	29
SIN DATOS	206	18
JUNIN	56	13
RIVADAVIA	80	11
SAN RAFAEL	91	11
GENERAL ALVEAR	70	8
TUNUYAN	43	8
TUPUNGATO	39	8
LA PAZ	63	6
SAN CARLOS	33	5
MALARGUE	5	2
SANTA ROSA	10	2

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

Fuente: Tablero de Comando OSEP – Periodo abril a diciembre 2020


En la Tabla N°7 se detalla la zona geográfica a la que pertenecen los afiliados que solicitaron RECETA ELECTRONICA, mostrando el % que representa la zona en relación a la cantidad de afiliados solicitantes. Aquí podemos observar que el 98% de los afiliados pertenecen a Departamentos del Gran Mendoza. En este punto, es importante aclarar, que la RECETA ELECTRONICA es la que se solicita en forma presencial y en la actualidad este servicio sólo se brinda en OSEP Xeltahuina.

Tabla N°7: Ranking por Zona de los afiliados que solicitaron RECETA DIGITAL

Zonas	Recetas	Afiliados	%
Gran Mendoza	69.646	6.852	98,3%
Sin Datos	206	18	0,3%
Zona Este	345	61	0,9%
Zona Oeste	115	21	0,3%
Zona Sur	166	21	0,3%
Total general	70.478	6.973	100.0%

Fuente: Tablero de Comando OSEP – Periodo abril a diciembre 2020

A punto de cumplir un año de la implementación de RECETA DIGITAL y teniendo en cuenta los datos que muestran las tablas, se hace evidente la necesidad de implementar la sección de Receta Digital y Electrónica en el Territorio, ya que podemos observar que existe una desigualdad en

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

el acceso al servicio entre los afiliados del Interior y los del Gran Mendoza, que es necesario corregir en forma urgente.

Por otro lado, si bien uno de los rangos etarios con mayor demanda del servicio de Receta Digital y Receta Electrónica, es el de 60 a 79 años, es también el grupo con mayor nivel de error en las solicitudes por correo o por la Web (pedidos repetidos, errores de carga, etc.) esto se debe a que muchos de estos afiliados no están familiarizados con herramientas informáticas, por lo que sería conveniente analizar en conjunto con TICs, alguna otra herramienta que facilite el acceso al servicio a este grupo etario.

EL EQUIPO DE TRABAJO

Actualmente el equipo de trabajo está compuesto por 8 agentes: 6 profesionales médicos (1 clínico médico, 2 médicos de familia, 1 médico pediatra y 2 psiquiatras) 1 licenciada en Ciencias Políticas y Administración Pública y 1 licenciada en Administración de Empresas.

Profesionales Médicos

- Dra. Adriana Castagnolo – Médica Clínica (36 hs. semanales)
- Dra. Sandra Delgado – Medica de Familia (36 hs. semanales)
- Dra. Natalia Escudero – Médico de Familia (36 hs. semanales)
- Dra. Andrea Piatti – Médica Pediatra (24 hs. semanales)

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

- Dr. Juan Bacha - Médico Psiquiatra (12 hs. semanales)
- Dr. Ignacio Massad – Médico Psiquiatra (4 hs. Semanales)

Profesionales especializados en Gestión

- Lic. Alejandra Balmaceda - Licenciada en Ciencias Políticas y Administración Pública (24 hs. semanales)
- Lic. Gabriela Deiber – Licenciada en Administración (40 hs. semanales)

EQUIPO DE APOYO

A continuación se detallan profesionales médicos y no médicos, que destinan parte o la totalidad de su carga horaria semanal al trabajo de transcripción, sin que tengan por ello, dependencia funcional de la Sección.

Profesionales Médicos que confeccionan Recetas Digitales Ambulatorias:

- Dr. Bomparola Sergio (12 hs semanales)
- Dra. Carcereri Segura Valeria (36 horas semanales)

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------


- Dra. Contreras Marcela (8 hs. semanales)
- Dra. Crosetti Alejandra (8 hs. semanales)
- Dra. Garcetti Ada (12 hs. semanales)
- Dr. Giménez Carlos (8 hs. semanales)
- Dr. López Bravo Mario (4 hs. semanales)
- Dr. Monforte Mariano (6 hs. semanales)
- Dr. Poblete Rodolfo (8 hs. semanales)
- Dr. Vanella Miguel (12 hs. semanales)

Profesionales Médicos que confeccionan Recetas Digitales de Planes Especiales

- Dra. Alonso Romina
- Dra. Bonarrigo Alejandra
- Dra. Lucero Claudia
- Dr. Mesa Alejandro
- Dr. Paez Miguel

Personal de Apoyo especializados en Gestión

- Lic. Leticia Araya – Licenciada en Ciencias Políticas y Administración Pública (40 hs. semanales).
- Lic. Claudia González – Licenciada en Administración de Salud (48 semanales)
- Sra. Romina Rodríguez (40 hs. semanales)

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021


FUNCIONES DEL EQUIPO

En el Anexo I, se adjunta el manual de funciones de la Sección, describiendo las actividades (tareas) y responsabilidades de cada puesto, sus interrelaciones y el perfil que se requiere para aspirar al mismo. Tal como se verá más adelante, se pueden identificar claramente 3 (tres) puestos en la Sección:

- Jefe de Sección: que principalmente tiene la función de coordinar todas las acciones para el efectivo cumplimiento de los objetivos del área, el cual debe ser médico con conocimientos en gestión.
- Médico transcriptor de receta electrónica y receta digital: como su nombre lo indica su principal función es realizar la auditoría y la transcripción del pedido de medicamento realizado en forma presencial (a través de ventanilla única) o vía mail (correo o portal), el cual debe ser médico.
- Personal profesional y técnico de apoyo de gestión: tiene como función la organización administrativa de la sección y la elaboración de estadísticas e informes, el cual debe ser administrativo con experiencia o profesional con especialidad en gestión.

OBJETIVOS

Objetivo General

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	--------------------


Contribuir a asegurar la continuidad del tratamiento farmacológico de todos los afiliados a OSEP, a través de la TRANSCRIPCIÓN DE RECETAS DIGITALES Y ELECTRÓNICAS, de medicación de uso crónico indicada previamente por su médico tratante, que se encuentran con cobertura por banda (ambulatorias) o correspondan a los Planes Especiales de: Discapacidad, Crónicos, Neurológicos y Diabetes.

Objetivos Específicos

Objetivo N°1: *"Re-funcionalizar la Sección, transformándola acorde a la nueva normalidad post pandemia Covid 19".*

Líneas de acción:

- a) Implementar la transcripción de RECETA con firma DIGITAL en toda la provincia.
 - Continuar con la recepción de los pedidos presenciales de RECETAS ELECTRONICAS sólo para urgencias o para la prescripción que por convenio así lo requieran (Convenio por ACE).

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

- Sumar al equipo de Receta Digital y Electrónica a profesionales médicos del territorio, que al conocer la temática territorial ayudarán a la implementación de esta nueva modalidad.
 - Colaborar con el proceso de cambio de RECETA ELECTRONICA a RECETA DIGITAL.
 - Mejorar el proceso de auditoría de consumo de medicamentos.
 - Trabajar en conjunto con TIC s para realizar modificaciones en el sistema informático SISA0, a fin de simplificar algunas actividades.
 - Discontinuar con la entrega a los afiliados de las recetas manuales (recetario gris), dejándolo sólo como Plan de Contingencia para algunos casos excepcionales.
- b) Coordinar con las áreas que intervienen en los procesos del servicio
- Establecer y formalizar procedimientos de trabajo con: TIC s, Planes Especiales, Ventanilla única y Territorio.
- c) Confeccionar los manuales administrativos de la sección
- Confeccionar el manual de funciones
 - Confeccionar el manual de procedimientos
 - Establecer formalmente los principales procesos de trabajo
- d) Proponer y consensuar con los directivos las modificaciones consideradas como necesarias según lo analizado en los diagnósticos.
- Elaborar periódicamente propuestas de mejora


	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

- Elevar a los directivos, las propuestas de mejora de manera detallada
- e) Capacitar a todo el personal de territorio, que conformara el equipo de trabajo.

Objetivo N°2: *"Fortalecer la comunicación interna y externa de OSEP generando accesibilidad al servicio de recetas".*

Líneas de acción:

- a) Fortalecer la comunicación con los afiliados
- Coordinar de manera periódica con el área de comunicación los mensajes que se brindan a los afiliados tanto a través del portal de autogestión como a través del correo electrónico
 - Incorporar al servicio de receta en las publicidades oficiales de la institución.
 - Incorporar artículos de la sección de receta digital y electrónica, en las revista de OSEP
- b) Crear una comunicación fluida con la red de farmacias
- Buscar una referente informático/administrativo en Colegio, Cámara y Farmasur.
 - Informar periódicamente (a través del referente) las modificaciones de la sección que sean de su incumbencia.
 - Recibir (a través del referente) los inconvenientes detectados en las Farmacias, a fin buscar soluciones en forma conjunta.


	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

- c) Difundir el servicio de la Sección de Recetas digital y Electrónica entre los prestadores de OSEP
- Informar a los prestadores sobre el alcance de la sección de Receta Digital, sus requisitos y funcionamiento.
- d) Fortalecer la comunicación interna
- Coordinar con TIC s la difusión de mensajes unificados a todos aquellos que intervienen en el proceso de recetas digitales y electrónicas.
 - Capacitar a todo el personal que realice atención al público sobre el funcionamiento y las condiciones de acceso al servicio.

Objetivo N°3: *"Crear un sistema de monitoreo continuo de la sección a través de indicadores que permitan visualizar y realizar las correcciones oportunas ante los desvíos en el cumplimiento de los objetivos".*

Líneas de acción:

- a) Diseñar indicadores de gestión
- Crear indicadores que permitan medir de manera periódica las recetas transcritas, los reclamos realizados y los pedidos rechazados.

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

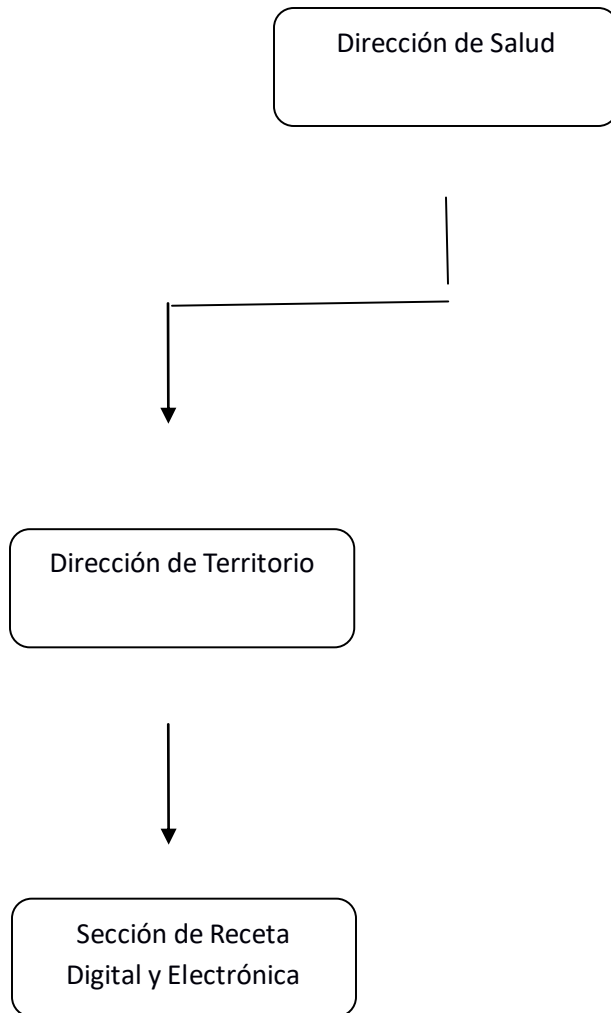
- Crear indicadores que nos permitan analizar la población de afiliados usuarios del servicio.
- Crear indicadores que nos permitan analizar los grupos farmacológicos más solicitados.


b) Monitorear el funcionamiento de la sección

- Analizar periódicamente los indicadores establecidos
- Informar a las autoridades sobre el cumplimiento de las metas
- Evaluar las actuaciones de la sección, según las funciones de cada parte señalada como constitutiva.

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

ORGANIGRAMA ACTUAL




	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

ANEXOS:

Anexo I – MANUAL DE FUNCIONES

Anexo II – DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PROCESOS

Anexo III- INDICADORES

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

ANEXO I – MANUAL DE FUNCIONES

El manual de funciones tiene como objetivo describir las actividades (tareas) y responsabilidades de cada puesto, sus interrelaciones y el perfil que se requiere para aspirar al mismo. Tal como se puede observar, se identifican claramente 3 (tres) puestos en la Sección:

- *Jefe de Servicio*: que principalmente tiene la función de coordinar todas las acciones para el efectivo cumplimiento de los objetivos del área, el cual debe ser médico con conocimientos en gestión.
- *Médico transcriptor*: como su nombre lo indica su principal función es realizar la auditoría y transcripción de recetas pedidas a través de ventanilla única o de los correos, el cual debe ser médico.
- *Profesional de apoyo a la gestión*: tiene como función la organización administrativa de la sección y la elaboración de estadísticas e informes que permitan gestionar el servicio de forma eficiente, el cual debe ser administrativo con experiencia o profesional con conocimiento en gestión.

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

CARGO: Jefe del Servicio de Receta Digital y Electrónica

AUTORIDAD SUPERIOR:

- Director de Salud
- Director de Territorio

PERSONAL A CARGO:

Equipo de profesionales médicos y profesionales de apoyo de gestión.

OBJETIVO: *“Dirigir y coordinar las actividades del equipo de trabajo de la Sección de Receta Digital y Electrónica”.*

FUNCIONES PRINCIPALES:

- Coordinar las tareas diarias del equipo de trabajo de la Sección.

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

- Articular funcionalmente al área con los demás sectores de la OSEP: Planes Especiales; Discapacidad; Ventanilla única, TIC S.
- Facilitar el trabajo interdisciplinario.
- Impulsar la conformación de guías y protocolos.
- Contribuir al desarrollo de un sistema de información integrado de la OSEP, para la continuidad en la asistencia sanitaria.
- Capacitar periódicamente al personal en todo lo referido al funcionamiento de la sección.
- Monitorear y evaluar el cumplimiento de protocolos y procedimientos establecidos.

RELACIONES DEL PUESTO

INTERNAS (Vertical y transversal)

- Con Directores, Subdirectores y Delegados de la OSEP
- Áreas, departamentos y programas

RESPONSABILIDAD

- Sobre la pertinencia técnica del funcionamiento de la sección.
- Sobre el trabajo interdisciplinario de calidad.
- Sobre la administración del personal a su cargo.
- Sobre los informes periódicos de la sección.

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021


CARGO: Médico Transcriptor
AUTORIDAD SUPERIOR: <ul style="list-style-type: none"> ○ Director de Salud ○ Director de Territorio ○ Jefe de la Sección de Receta Digital y Electrónica
PERSONAL A CARGO: No tiene personal a cargo
OBJETIVO: <i>“Efectuar la transcripción de los medicamentos solicitados por los afiliados para dar continuidad a sus tratamientos, en forma presencial y on-line”</i>
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar la auditoría previa de los pedidos de medicamentos realizados por los

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------


<p>afiliados. (Ver Anexo II – Punto 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar la auditoría de los consumos recientes de la medicación solicitada por los afiliados, basadas en los principios de uso racional de los medicamentos. ○ Emitir y firmar digitalmente las recetas. ○ Comunicar a los afiliados todo lo pertinente al estado de su solicitud. ○ Aportar conocimientos de medicina basada en la evidencia, para lograr mejora continua de la sección. ○ Participar en la conformación de guías y protocolos con los distintos servicios.
<p>RELACIONES DEL PUESTO INTERNAS (Vertical y transversal)</p> <p>Jefe de la Sección de Receta Digital y Electrónica</p>
<p>RESPONSABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sobre las recetas emitidas y firmadas digitalmente ○ Sobre su material de trabajo ○ Sobre los cuidados de la salud

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

CARGO: Profesional de apoyo de gestión.
AUTORIDAD SUPERIOR: <ul style="list-style-type: none"> ○ Director de Salud ○ Director de Territorio ○ Jefe de la Sección de Receta Digital y Electrónica
PERSONAL A CARGO: No tiene
OBJETIVO: <i>“Realizar las acciones técnicas pertinentes al apoyo de la gestión del Servicio de receta digital y electrónica”</i>
FUNCIONES PRINCIPALES: <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar las tareas de trabajo diario correspondientes al equipo de profesionales de apoyo de gestión (Ver Anexo II – Punto 2) ○ Realizar el análisis previo de los correos enviados por los afiliados. ○ Clasificar o Etiquetar correos. ○ Distribuir los pedidos de recetas entre los profesionales médicos del servicio.

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

- Adjuntar en el SISAO los certificados y/o prescripción médica enviada por los afiliados.
- Responder a los reclamos de los afiliados.
- Aportar tecnologías de gestión para el cambio de la cultura organizacional.
- Participar en la conformación de guías, protocolos y algoritmo del servicio.
- Monitorear y evaluar el cumplimiento de protocolos y procedimientos establecidos.
- Elaborar estadísticas y confeccionar informes periódicos sobre el funcionamiento de la sección.
- Realizar tareas administrativas y gestión de Expedientes.


	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

ANEXO II – PRINCIPALES PROCESOS ADMINISTRATIVOS

1 - PROCESO DE TRANSCRIPCION DE RECETAS

La tarea principal que realizan los profesionales médicos de la Sección, es la de Transcribir una Receta, por ello previo a emitir una, el profesional realiza una auditoría previa que contempla los siguientes aspectos:

Relacionados a la medicación:

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

- Que los medicamentos solicitados sean de uso crónico o habitual debiendo ser actualizada su prescripción por el médico tratante cada 3 o 6 meses, según corresponda (no se realiza prescripción de medicamentos de uso agudo, salvo en aquellos casos donde exista certificado médico adjunto que justifique la transcripción).
- Que los medicamentos solicitados tengan cobertura a través del Convenio firmado entre OSEP y la Industria Farmacéutica.
- Que la cantidad solicitada este acorde a la Dosis Diaria Definida (D.D.D.)
- Que no exista contraindicación del medicamento solicitado con otra medicación consumida por el afiliado en forma habitual.
- Que exista evidencia científica que demuestre la efectividad del medicamento en relación a la patología de afiliado.

Relacionados al Afiliado:

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

- Que tenga registrado consumo habitual de la medicación en la Historia Clínica del SISAO, para ello se chequea lo registrado en el último año.
- Sino tiene consumo previo registrado, que figure adjunto a su Historia Clínica el certificado médico que detalle el medicamento, el diagnóstico, fecha y datos del profesional que lo indicó.
- Que no exista receta vigente que incluya la medicación solicitada, en el mismo periodo.
- Que haya realizado al menos un control médico en el último año con su médico de cabecera. Lo ideal es que exista, al menos una consulta con el médico tratante cada 6 meses (para medicación de enfermedades crónicas) y consulta cada 3 meses con médico psiquiatra (para la indicación de psicofármacos) Es importante aclarar, que esta condición no es excluyente en este momento, dado a la problemática de la pandemia.
- Que el medicamento solicitado tenga coherencia con el sexo y la edad del afiliado.

Una vez que el profesional realiza la auditoria, puede:

Confecionar la Receta: En este caso, dado a que lo solicitado por el afiliado ha cumplido con los criterios definidos, emite la receta DIGITAL o ELECTRONICA

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

- RECETA DIGITAL: Se confecciona a través del SISAO la receta, firmándola digitalmente y la envía al mismo mail que la solicitó.
- RECETA ELECTRONICA: Se confecciona la receta a través del SISAO, se imprime y firma ológrafamente, entregándosela al administrativo de la ventanilla única para que la entregue al afiliado o familiar responsable que la solicitó.

Observar la Receta

Si por algún motivo, el profesional necesita información adicional previa a emitir la receta, deja la receta pendiente de realizar y envía un mensaje por mail solicitando que se aclare la duda o que se actualice indicación médica. En algunos casos, esta comunicación con el afiliado se hace en forma telefónica.

Una vez que el profesional recibe la información necesaria para subsanar la duda, confecciona o rechaza la transcripción de la receta.

Rechazar la Transcripción de la Receta

Si el pedido de medicación no cumple con alguno de los criterios de auditoria previamente definidos o si la respuesta brindada en la Observación no es clara, el profesional rechaza la transcripción de la receta, enviándole un mail al afiliado que detalla el motivo del rechazo.

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

PROCESOS DE GESTION ADMINISTRATIVA

La tarea principal que realizan los profesionales de apoyo de gestión, es la de facilitar al profesional médico la tarea de Transcribir una Receta, por ello, estos profesionales realizan algunas actividades previas a la tarea de transcripción del médico:

Procesos Previos a la Transcripción


Auditoría previa de los correos: Todos los días se realiza un control previo de todos los correos que ingresan a la bandeja de entrada de la sección, etiquetando los mismos y clasificándolos según corresponda:

- Si la solicitud esta repetida, se etiqueta el correo y se pasa a la bandeja de PEDIDOS REPETIDOS.
- Si la solicitud corresponde a un afiliado dado DE BAJA, se etiqueta el correo y se pasa a la bandeja PARA RESPONDER.

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

- Si la medicación solicitada está incluida en un Plan Especial, se etiqueta el correo y se pasa a la bandeja PRESCRIPCION DE PLANES ESPECIALES.
- Si la solicitud incluye psicofármacos, se etiqueta y se pasa a la bandeja destinada a la PRESCRIPCION RECETAS AMBULATORIAS o PLANES ESPECIALES (según corresponda).
- Si los medicamentos son de uso crónico o habitual, no se etiqueta y se pasa a la bandeja destinada a la PRESCRIPCION RECETAS AMBULATORIAS.
- Si los medicamentos son de uso agudo y posee certificado médico se etiqueta y se pasa a bandeja CERTIFICADOS PARA ADJUNTAR.
- Si los medicamentos son de uso agudo y NO posee certificado médico se etiqueta y se pasa a la bandeja PARA RESPONDER.
- Si el mail es relacionado a un reclamo, se etiqueta y se pasa a la bandeja PARA RESPONDER.
- Si la solicitud ingreso fuera del horario de atención establecido, se pasa a la bandeja de RECIBIDOS FUERA DE HORARIO.

Distribución de los pedidos para transcribir: Luego de realizar el análisis previo de los correos, se realiza la distribución de los mail que se encuentran alojados en las bandejas PARA PRESCRIBIR AMBULATORIAS y PARA PRESCRIBIR PLANES ESPECIALES entre los distintos médicos de la Sección y los médicos de apoyo, teniendo en cuenta para ello: si el profesional realiza transcripción de Planes Especiales o Ambulatorias, la carga horaria asignada a la tarea y la especialidad del profesional.

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021
---	--	------------

Carga en SISAO de Certificados: Luego de realizar el análisis previo de los correos, se realiza la carga en el SISAO de los certificados adjuntos en los mail alojados en la bandeja CERTIFICADOS PARA ADJUNTAR. Estos certificados se cargan en la Historia Clínica Digital de OSEP del afiliado. Una vez que esta tarea ha sido realizada, el mail se pasa nuevamente a la bandeja destinada PARA PRESCRIBIR AMBULATORIAS o PARA PRESCRIBIR PLANES ESPECIALES, a fin de que sea asignado a algún profesional médico para transcribir.

Otros procesos de apoyo

Contestación de los reclamos: Todos los días se analizan los correos que se encuentran en la bandeja para RESPONDER, a fin de dar una respuesta al afiliado y en algunos casos poder realizar cambios que ayuden a la mejora de la sección.

Elaboración de estadística del servicio: Periódicamente se realiza un análisis de las estadísticas brindadas por la Gerencia de TIC S, a fin de elaborar los indicadores de monitoreo y seguimiento.

	PROYECTO: SECCION DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA	30/03/2021

ANEXO III - INDICADORES DE LA SECCION

Este apartado detalla los indicadores más importantes elaborados por la sección, a fin de poder realizar un monitoreo y evaluación periódica de las acciones emprendidas.

N.º	DIMENSIÓN	INDICADOR	DESCRIPCIÓN
1	Prescripción de recetas	Recetas digitales por profesional	Este indicador muestra la cantidad de recetas digitales transcritas según profesional, en un periodo determinado.
2	Prescripción de recetas	Recetas electrónica por profesional	Este indicador muestra la cantidad de recetas electrónicas transcritas según profesional, en un periodo determinado.



**PROYECTO: SECCION
DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA**

30/03/2021

3	Prescripción de recetas	Promedio de recetas por profesional	Este indicador muestra el promedio de recetas transcritas, de manera digital y electrónica, por profesional.
4	Prescripción de recetas	Transcripción mensual de recetas	Este indicador muestra la cantidad mensual de recetas digitales y electrónicas transcritas por la Sección.
5	Prescripción de recetas	Transcripción mensual de recetas según el tipo	Este indicador muestra la cantidad de recetas transcritas en la Sección según sean ambulatorias o de planes especiales
6	Cobertura	Transcripción de recetas según departamento	Este indicador muestra la cantidad mensual de recetas transcritas por la sección, detallando el departamento de residencia de los afiliados.
7	Cobertura	Afiliados cubiertos por el servicio	Este indicador mide el porcentaje de afiliados cubiertos por el servicio en relación al total de afiliados.
8	Cobertura/ Poblacional	Transcripción de recetas según afiliado único	Este indicador muestra la cantidad mensual de afiliados que obtuvieron la receta solicitada, por afiliado (único)
9	Cobertura/ Poblacional	Transcripción de recetas según sexo	Este indicador muestra la cantidad mensual de afiliados que obtuvieron la receta solicitada, según el sexo del afiliado, por afiliado (único)



**PROYECTO: SECCION
DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA**

30/03/2021

10	Cobertura/ Poblacional	Transcripción de recetas según edad	Este indicador muestra la cantidad mensual de afiliados que obtuvieron la receta solicitada, según la edad del afiliado, por afiliado (único)
11	Medicamentos (Uso Racional Medicamento)	Medicamentos frecuentes en receta digital	Este indicador muestra los 10 medicamentos más solicitados en receta digital, en porcentaje.
12	Medicamentos (Uso Racional Medicamento)	Medicamentos frecuentes en receta electrónica	Este indicador muestra los 10 medicamentos más solicitados en receta electrónica, en porcentaje.
13	Medicamentos (Uso Racional Medicamento)	Medicamentos frecuentes de psicofármacos	Este indicador muestra los 10 psicofármacos más transcritos según su clasificación ATC
14	Medicamentos (Uso Racional Medicamento)	Medicamentos frecuentes por Grupo Farmacológico	Este indicador muestra los 10 grupos farmacológicos más solicitados en receta digital y electrónica, en porcentaje.
15	Acceso al servicio	Correos recibidos	Este indicador muestra la cantidad de correos recibidos por semana.
16	Acceso al servicio	Correos recibidos fuera de horario	Este indicador muestra la cantidad de correos recibidos fuera de horario por semana
17	Acceso al servicio	Correos rechazados	Este indicador muestra la cantidad de correos rechazados por semana, detallando el motivo de rechazo.
18	Cobertura/ Poblacional	Cantidad de afiliados sin Historia Clínica registrada en OSEP	Este indicador muestra la cantidad de afiliados que solicitan transcripción de recetas y que son atendidos fuera de la Red de Prestadores de OSEP.



**PROYECTO: SECCION
DE RECETA DIGITAL Y ELECTRÓNICA**

30/03/2021



Obra Social de Empleados Públicos - Mendoza

2020 - Año del Bicentenario del paso a la inmortalidad del Gral. Manuel Belgrano

Resolución Honorable Directorio

Número:

Mendoza,

Referencia: EE-2021-02055952- Proyecto -Sección de Receta Digital y Electrónica-

Datos Generales

Nº de Expte: **02055952-RD-2021**

Asunto: **PROPUESTAS DE ÁREAS**