



PROGRAMA DE DESARROLLO DE PRESTADORES

¿Para qué sirve?

Para aumentar la calidad de prestaciones y facilitar el establecimiento de relaciones de contratación entre PAMI sus prestadores, permitiendo una especialización y complementación de mutuo beneficio.

¿En qué consiste?

Es un instrumento de fomento que cofinancia un conjunto de acciones sistemáticas orientadas a elaborar y poner en marcha un plan de fortalecimiento de los prestadores.

El programa consta de dos etapas:

- Etapas de Diagnóstico:** Tiene por objetivo realizar un análisis tanto de las fortalezas como de las debilidades de los efectores del Instituto, y diseñar un plan de fortalecimiento de estos que permita desarrollar sus potencialidades y superar las fragilidades detectadas.
- Etapas de Ejecución:** Tiene por finalidad llevar a cabo las actividades identificadas en la etapa de diagnóstico.

Introducción

Es prioridad de instituciones como INSSPJP tener un eficiente control del gasto. Los enfoques tradicionales se limitaron a eliminar los derroches. En la actualidad, se abre otra vía para ahorrar costos al colaborar con los prestadores, es posible hacerlos más eficientes y así obtener prestaciones de calidad a un precio razonable. Pero, para que su colaboración sea eficaz, estos prestadores deben afrontar los problemas específicos que existen en su sector de actividad, su especialidad y en su manera de trabajar.

En efecto, para obtener un alto desarrollo de prestadores, la idea de alianza debe ser adquirida plenamente, tanto por parte de los efectores como por parte de PAMI, ya que es necesaria la actuación en un marco de equidad, de confianza recíproca, en el conocimiento y cumplimiento de los derechos y deberes de cada uno.

El desarrollo de prestadores es un concepto amplio por el cual se pretende fortalecer el rendimiento de los individuos como de las empresas efectoras dándoles la oportunidad de adquirir aquellas competencias y capacidades que son requeridas por el PAMI y también sensibilizándolos y asistiéndolos en su reducción de costos, y fundamentalmente en el aumento de la calidad de los servicios a los beneficiarios.

Se analizarán los elementos necesarios para conducirlos a gestión de la calidad, reducción de costos, mejora tecnológica, certificación, organización interna, logística y el compromiso comunitario.

Papel de los actores que intervienen en el programa

Universidades Nacionales (UN)

Las UN son el centro de información técnica, de promoción y de puesta en relación de las capacidades, los procedimientos y las especialidades, que reviste una forma estructural autónoma. Es por ello que es el intermediario ideal para atender los objetivos al facilitar los contactos entre efectores y PAMI, se garantizan también los servicios para la buena marcha y la continuidad de las alianzas tales como la solución de problemas de calidad. Por esto, el PAMI es detector de deficiencias y las UN inyector de soluciones". Así pues, el papel de las UN en el Programa es central ya que, gracias a los servicios y consejos que brindan, pueden fomentar y organizar el desarrollo de prestadores y también seguir la evolución de los desarrollos iniciados. Generalmente, deberán:

- Identificar los sectores que expresan la necesidad de este desarrollo (por ejemplo: efectores de I Nivel, II Nivel u odontólogos)
- Establecer un plan de trabajo y una estrategia;
- Participar en la selección de efectores, para el programa;
- Entrevistar a las áreas específicas del PAMI para delimitar precisamente sus requerimientos en el marco de la prestación;
- Definir la complementariedad de los resultados esperados por el PAMI y por el efector;
- Favorecer la cooperación de los prestadores entre ellos y con PAMI (promoción de la confianza entre el PAMI-PRESTADORES);
- Buscar y determinar la disponibilidad de los recursos.
- Implementar un sistema de seguimiento

PAMI

El PAMI ofrece contratos a los PRESTADORES, y, cuando estos contratos son de larga duración, les permite contar con cierta estabilidad económica. Si el PAMI desea que sus prestadores cumplan con sus requerimientos, resulta fundamental la colaboración en su desarrollo, y así ser beneficiados ya que, al ayudarlos, podrán satisfacer a los AFILIADOS.

Será necesario que analice los problemas de sus PRESTADORES y las soluciones que deben aportarse. Después de haber sido seleccionados y sensibilizados por las UN, o por iniciativa propia, deberán ayudar a sus PRESTADORES en su desarrollo para que sus requisitos en cuanto al precio, a los plazos, a la calidad, al compromiso con la comunidad, etc., se vean cumplidos. Esta colaboración puede tomar distintas formas, en particular, en Investigación y Desarrollo realizada en conjunto, de asistencia técnica o de formación.

Propiciará la capacitación para llevar a cabo el proyecto de desarrollo específico. En efecto, si las UN, o cualquier otro organismo, y los expertos pueden asistir a las empresas para que puedan cumplir los requerimientos de calidad, plazo, etc.. Ninguna entidad puede sustituir completamente al PAMI para garantizar un seguimiento diario de la evolución de los PRESTADORES seleccionados y para tratar los temas altamente técnicos relativos a su desarrollo.

Este acompañamiento por el PAMI es tanto más esencial cuanto que las PYMEs a menudo emprenden acciones únicamente a corto plazo (sobre todo cuando la economía nacional sufre una crisis). Al tener un apoyo directo de su cliente, y un seguimiento regular de su desarrollo, será más fácil para los PRESTADORES evaluar los beneficios que puedan alcanzar, tendrán más motivación para ejecutar el programa en su totalidad y se darán cuenta rápidamente que éste es indispensable, sea cual sea la situación de la economía local y nacional. Por último, esta colaboración entre PAMI y sus PRESTADORES permitirá solidificar alianzas, que son esenciales para un desarrollo sostenible y para la consecución de mutuos beneficios.

PRESTADORES

Los PRESTADORES permiten al PAMI reducir sus costos al adquirir más flexibilidad, al reaccionar mejor y más rápidamente y evitar inversiones que no serían estratégicas.

Los PRESTADORES, las UN, los expertos del PAMI en conjunto, deben hacer un análisis de sus dificultades para respetar los requerimientos de sus AFILIADOS. Es necesario que cooperen con la UN de tal modo que ésta última pueda también efectuar un análisis de sus problemas y ventajas según el sector de pertenencia, su especialidad en este sector y las necesidades particulares de los AFILIADOS. Deben iniciar acciones para unirse con PAMI y con los otros PRESTADORES con el fin de colaborar y cooperar para intercambiar sus conocimientos y su tecnología.

Expertos internos o externos

Los expertos son los especialistas que aconsejan y asisten a los PRESTADORES en diferentes ámbitos tales como tecnología, gestión de la calidad total, producción de valor añadido (o producción reducida), el marketing/la comercialización de los productos/ de los servicios indebidos, los sistemas de gestión. Las UN y el PAMI los seleccionan, por esto, tienen totalmente su perfil que los convierte en excelentes moderadores y, así, el objeto de su intervención no es otro que el de alcanzar los beneficios mutuos del PAMI y del PRESTADOR. Su papel es establecer el Programa según las etapas descritas a continuación y según la experiencia que tienen en su respectiva especialidad para llevar a cabo los objetivos específicos de las relaciones entre el PAMI y los PRESTADORES. Deberán planear y organizar las intervenciones hechas con los Decanos de las UN. Podrán ser llamados periódicamente para controlar las actividades realizadas, seguir las acciones efectuadas por las UN e implementar proyectos técnicamente complejos. Deben implementar proyectos piloto que permitirán a los PRESTADORES capacitarse y realizar programas similares en distintos sectores. Sin embargo, los expertos no pueden sustituir a un equipo permanente formado por la empresa prestadora. Éstos deben servir de “puente” hacia la constitución de un equipo formado por técnicos especializados que serán capaces de garantizar un desarrollo de los PRESTADORES y establecer los proyectos particulares para cada uno ellos, sabiendo que los servicios y los consejos brindados por las UN deberán siempre estar atendidos para sostener a los PRESTADORES en el marco de su desarrollo.

Objetivos a cumplir

Aumento de la Calidad y reducción de costos

El objetivo consiste en obtener una mejor prestación en términos de calidad y cantidad, para conseguirlo, PAMI y PRESTADORES deben transformar sus relaciones contractuales en relaciones de cooperación. Aquí es esencial entender este concepto de cooperación ya que las dos partes tienen interés en el aumento de la calidad y la reducción de los costos, incluso son los factores desencadenantes para que el PAMI acepte asistir a sus PRESTADORES.

Es indispensable, para aumentar la calidad y reducir costos, que el PAMI optimice a sus PRESTADORES y sus inversiones, así reducirá los riesgos y podrá concentrarse en su misión institucional que es lo que debe hacer mejor.

Numerosas operaciones generan costos sin aportar un real valor añadido (manutenciones, almacenamiento, operaciones de control, etc.), será necesario su identificación y los eliminación.

Los conocimientos técnicos, la calidad y la accesibilidad son los tres objetivos preeminentes a alcanzar por parte del PAMI, incluso más importantes que el precio.

En el marco del Programa, es también necesario tener en cuenta que es deseable que los precios estén determinados y evaluados de nuevo, según la implicación y la asistencia del PAMI. Cuando el PRESTADOR haya alcanzado un nivel de desarrollo que le permita cumplir con los requerimientos de manera autónoma, el precio será negociado e inscrito en un contrato, este podrá aumentar o disminuir de acuerdo al tipo de participación activa del Instituto.

Mejora tecnológica

El Desarrollo de Prestadores sólo es posible en el marco de la especialización. Esta especialización, independientemente del sector de actividad, si debe ser entendida sobre todo según la adquisición/la posesión de unos conocimientos técnicos específicos, debe también ser apreciada según la facultad de adaptarse y hacer evolucionar los productos y servicios (debido a la demanda y en consecuencia a los requerimientos de los AFILIADOS y la comunidad). En efecto, el PAMI busca a prestadores, colaboradores técnicos, capaces de concebir un sistema pero también de innovar, mejorar y hacer evolucionar favorablemente las prestaciones para sus AFILIADOS. Después de haber hecho cuidadosamente un inventario de la tecnología a disposición, será necesario a continuación proceder por etapas.

Gestión de la calidad total

Cada vez más, la calidad depende de la satisfacción de los AFILIADOS. Las acciones emprendidas para tener más competitividad se sitúan también del lado del servicio brindado al AFILIADO, orientación que se ve favorecida por las relaciones de cooperación entre PAMI y PRESTADORES. La implicación del personal es, junto con la demanda del AFILIADO, un elemento clave para lograr acciones en el ámbito de la calidad.

Hoy en día, la calidad ya no es solo la capacidad para producir y reproducir perfectamente los productos según un modelo, es también “el control de todos los procesos que conducen a la satisfacción de los AFILIADOS” Entonces, la calidad incluye conceptos como la comodidad, la ambientación, la orientación a los pacientes, etc.

Los componentes de la calidad total se derivan naturalmente de la finalidad, que es la satisfacción de sus AFILIADOS y, al mismo tiempo, ser beneficiosa. Para eso, la Dirección se basa en los empleados, en la manera de trabajar (los procesos) y en los métodos de planificación. El control del conjunto se hace mediante el análisis de los resultados financieros, operativos y humanos.

Todos estos conceptos, una vez concretados, estarán permanentemente vinculados con la mejora continua y gestión de la calidad total, únicas herramientas que permiten que los logros sean perdurables.

Organización interna del trabajo en el PRESTADOR

Como ya lo hemos mencionado, el funcionamiento interno del PRESTADOR es importante en relación con la calidad. Su organización y su división es esencial, entonces, incluso con el buen funcionamiento de los servicios, la motivación del personal y el control de la calidad de las prestaciones es necesario saber también tomar distancia para comprender mejor la coordinación del conjunto.

Logística

El respeto de los plazos para el cumplimiento de los turnos es uno de los primeros requerimientos de los AFILIADOS.

Pero este punto es importante también para la reducción de los costos.

Aplicación del Programa

El programa cumplirá principalmente las etapas que se reseñan seguidamente. Sin embargo, conforme las necesidades a cubrir y el diagnóstico que se realice, se readecuarán los pasos a observar para su mejor y más efectivo desarrollo. Bajo tales parámetros, en principio, las etapas serían las siguientes

1- Difusión del Programa

El PAMI debe prever una difusión del Programa presentando las ventajas del desarrollo de los PRESTADORES y los beneficios mutuos que pueden resultar. Esta difusión, permitirá a las autoridades públicas, o a otros organismos, conocer el Programa con el fin de participar y, eventualmente, ayudar financieramente a las UN en su aplicación. Por supuesto, la UN deberá demostrar las ventajas de este Programa para los PRESTADORES y el PAMI, especialmente respecto a los beneficios mutuos que se derivan de éste tanto para ellos como también para la economía local y nacional (p.ej.: disminución de la morbi-mortalidad de la Diabetes tipo II). Esta difusión puede ser, en primer lugar, general, es decir, hecha por una presentación sobre la página en Internet de la UN y del PAMI. Asimismo, el PAMI puede enviar directamente una presentación a los PRESTADORES por correo electrónico. Los otros medios de comunicación no deben descuidarse, en particular, la prensa, recurriendo a artículos o reportajes. A continuación, una difusión más personal puede ser hecha durante visitas a PRESTADORES o durante reuniones y comunicados.

2- Análisis de los requerimientos y requisitos de satisfacción de los AFILIADOS en cuanto a sus necesidades de prestaciones

En la proyección de un programa de desarrollo de prestadores, el PAMI debe definir los problemas en las prestaciones más importantes para sus AFILIADOS con el fin de saber qué soluciones se tienen que inyectar.

Entonces, PAMI debe elaborar una red de evaluación para establecer las prioridades de los AFILIADOS entre: la calidad de las prestaciones y servicios; los plazos en los turnos; los conocimientos técnicos; los medios técnicos; la accesibilidad y sus costos.

Por supuesto, todos estos elementos son importantes y, en lugar de dar cifras y porcentajes para traducir la importancia de un elemento sobre otro, será necesario efectuar un cuadro clasificando los problemas que deben solucionarse prioritariamente según la situación particular de cada PRESTADOR. A partir de este punto, se podrá comenzar a prever la manera de realizar el diagnóstico.

3- Selección de los PRESTADORES

El Programa para el Desarrollo de PRESTADORES sólo puede desembocar en resultados positivos si se seleccionan cuidadosamente según:

- Nivel de prestación: se prioriza aquellos que encuadran dentro de los objetivos del Programa, están dispuestos a recibir tal asistencia, poseen capacidades disponibles y potencialidad de mejora.
- La especialidad: una evaluación de los conocimientos técnicos o habilidad (know how), que los PRESTADORES poseen en su especialidad.
- El nivel de desarrollo: los PRESTADORES con un nivel de desarrollo suficiente podrán satisfacer la demanda pero con una mejora técnica o de su gestión. Aquí, los efectores deben, al menos, poseer unos conocimientos técnicos suficientes para innovar y evolucionar con el PAMI.

La toma de conciencia individual de la necesidad de desarrollarse con el fin de ser más competitivo: es la voluntad de los PRESTADORES de igual manera los individuales como los empresarios que determinará realmente la posibilidad de crear el Programa. Si éste desea realmente implicarse, podrá realizarse.

El PAMI podrá, una vez seleccionado el PRESTADOR, proponer un acuerdo a éste, referente a la cooperación

Indicadores utilizados para estimar el desarrollo de las competencias endógenas del PRESTADOR

Potencialidad de Mejora	Profesionalización	Tecnologías de gestión social
Capacidad potencial de recursos humanos para efectuar desarrollos:	Estructura de calificación: profesionales y técnicos respecto al total de ocupados	Proporción de sectores y/trabajadores organizados en servicios especializados
Existencia de infraestructura formal o informal	Proporción de gastos en capacitación respecto al total	Grado y tipo de autonomía de Los servicios
Diversidad de las actividades de desarrollo: número de áreas en las que hacen desarrollos	Relación entre la estructura de calificación y los esfuerzos en capacitación	Sistema de remuneraciones: criterios tradicionales vs. jerarquización de productividad y calidad
Aseguramiento de la calidad: secuencia de calidad y certificación de normas	Proporción de trabajadores menos calificados que se capacitan	Monto de remuneración variables
Peso de nuevas prestaciones		
Esfuerzo pecuniario de innovación: compra de tecnología incorporada, compra de conocimientos y cambios en la organización.		

4- Diagnóstico de las prestaciones, del proceso para efectivizarlas y de la productividad de los PRESTADORES

Una vez seleccionados los PRESTADORES, la UN (al principio, los expertos podrán desempeñar este papel) o el equipo formado por el PAMI para acompañar al PRESTADOR en su desarrollo, deberá ponerse en contacto con el fin de:

- Analizar procesos;
- Hacer un inventario del material del PRESTADOR (su estado de funcionamiento, su tecnología, etc.);
- Evaluar el potencial de este material;
- Analizar la gestión de la calidad;
- Analizar la elaboración del sistema de producción de prestaciones;
- Evaluar el dominio de la tecnología (triunfos, debilidades);
- Analizar la organización de la empresa: gestión de los abastecimientos, organización de la producción, conexión entre los servicios, etc.;
- Hacer un análisis de los costos, márgenes y rentabilidad;
- Evaluar el realismo de los objetivos según las planificaciones;
- Evaluar el nivel de formación del personal (calificación, control de las herramientas, etc.).

El PAMI puede llevar a cabo este diagnóstico gracias a la información que posee sobre los prestadores, información recogida a través de visitas de auditoría y puestas sobre un banco de

datos actualizado frecuentemente, lo cual constituye un buen inventario permanente de los medios con que cuenta el efector.

5- Análisis de las posibilidades de los PRESTADORES para cumplir con los requerimientos del PAMI

Aquí se trata de analizar las capacidades efectivas de los PRESTADORES seleccionados ante las esperadas por el PAMI. Después de haber detectado las fortalezas y las debilidades de los PRESTADORES, habrá que medir ciertos problemas como los de accesibilidad, calidad, falta de medios, etc., para saber cuándo y cómo poner remedio. En este contexto, también es necesario medir el impacto de cada componente o servicio en el producto final.

Por supuesto, el objetivo es concentrarse en las falencias de los PRESTADORES para encontrar las mejores soluciones a aportar, priorizando las de mayor impacto sobre los beneficiarios y la comunidad; y teniendo en cuenta la complementación de los servicios en el marco global de conocimiento del PAMI. A este nivel, el PRESTADOR y el PAMI pueden celebrar un segundo acuerdo destinado a cumplir los objetivos que deben lograrse según lo que se establecerá a través el diagnóstico.

GRUPOS DE PRESTADORES IDENTIFICABLES

Entorno Inmediato (grado de Vinculación)		
	DÉBIL	FUERTE
COMPETENCIAS ENDÓGENAS REDUCIDAS	Prestadores cuya pertenencia a la trama no constituye un factor de apoyo a su desarrollo	Prestadores que reciben apoyo del PAMI para mejorar sus competencias
COMPETENCIAS ENDÓGENAS ELEVADAS	Prestadores cuyo sendero de construcción de competencias es autónomo al Programa	Prestadores y PAMI se benefician de la relación virtuosa bidireccional

6- Formulación de las recomendaciones técnicas para lograr los ajustes necesarios

Está claro que cada falencia tiene un origen vinculado a las acciones particulares de cada PRESTADOR Sin embargo, se puede citar a los actores involucrados especificando la capacidad que cada uno tiene para formular estos consejos, según su conocimiento del prestador, su posición en relación a ésta o según su papel en el Programa.

Intervenciones y consejos de los expertos cuyas recomendaciones se orientarán técnicamente según cada caso.

Por supuesto, a continuación, las UN deben desempeñar este papel de consejo analizando la particularidad de los prestadores y también siguiendo las grandes líneas, refiriéndose a calidad, control de los costos, integración prestacional y comunitaria, etc.

El PAMI debe aconsejar y recomendar a sus PRESTADORES a lo largo de su desarrollo, durante toda la duración del ciclo.

A cuyo efecto teniendo en cuenta los objetivos reseñados, se considerará:

Hacer un estudio de las mejoras tecnológicas que necesita el prestador para seguir siendo competitivo;

Hacer un análisis de la demanda: delimitar, orientar y anticipar la demanda de tecnología procedente de la evaluación epidemiológica de los AFILIADOS;

Desarrollar nuevas propuestas:

Mejorar la productividad;

Adaptarse a los sistemas prestacionales en evolución;

- Utilizar servicios de asistencia técnica, en particular, los de la UN (que debe tener los servicios adecuados).
- Definir exactamente la calidad que el AFILIADO espera (será la última referencia para la calidad del producto que desea).
- Establecer un diagnóstico preciso en cuanto al estado actual del proceso de la calidad (es decir, la aplicación de los medios financieros, operativos y humanos hasta el día del diagnóstico).
- Definir las características de la prestación: conocer exactamente las necesidades del AFILIADO para evitar la mala calidad como la calidad excesiva.
- Analizar los recursos del PRESTADOR según las habilidades y los recursos tecnológicos que requiere la elaboración de la prestación.
- Analizar las falencias gracias a las capacitaciones existentes en este tema o, idealmente, recurriendo a los expertos.
- Detectar las ineficiencias y analizar sus causas.
- Capitalizar los conocimientos técnicos.
- Reconsiderar la importancia de la calidad en el presupuesto.
- Detectar las causas de rechazo de prestaciones por el AFILIADO.
- Evaluar la motivación del personal, su responsabilidad y su nivel técnico.
- Desarrollar una cultura de PRESTADOR basada en la toma de conciencia de los RRHH en cuanto a la calidad para sensibilizarlos y enseñarles lo que pueden ganar en términos de satisfacción personal y de seguridad.
- Reducir y ampliar las estructuras del PRESTADOR y modernizar los establecimientos si ello fuese necesario.
- Favorecer el trabajo en equipo.
- Mejorar los procesos: insistir en la integración, y no en la división, de tareas.
- Prever regularmente reuniones de RRHH (diariamente o cada semana).
- Organizar debates sobre las prácticas de trabajo y buscar soluciones a los problemas.
- Reforzar la implicación de los RRHH mediante consultas y otros medios de cooperación.
- Ampliar las competencias de los RRHH, incentivarlos y prepararlos para desenvolverse con facilidad.
- Destacar los problemas y malas prácticas, en lugar de ocultarlos.
- Reducir el tiempo de los ciclos de atención.
- Establecer una línea de atención constante.
- Reducir la demanda contenida.
- Reducir los costos.
- Disponer mejor de los espacios.

7- Análisis de la posibilidad de establecer alianzas y fortalecer las existentes

Esta parte es muy importante ya que las actividades en conjunto permitirán al PAMI y a sus PRESTADORES, o a los PRESTADOREDS entre ellos, crear una alianza cuya finalidad consiste en inscribirse en el contexto de la cooperación duradera. Se pueden distinguir dos tipos de asociación:

- Entre los propios PRESTADORES: para esto, debe tenerse en cuenta la proximidad geográfica, pertenecer al mismo sector de especialización y tener una cultura de empresa similar para facilitar la confianza entre ellos. Así pues, pueden formar grupos con el fin de brindar prestaciones complementarias, y hacer frente a retos comunes. Esas alianzas son pues grupos asociativos (*clusters*).
- Entre PAMI y sus PRESTADORES: este tipo de alianza debe constituirse por un largo período de tiempo. Concebida precisamente para construir o reforzar este tipo de cooperación, para que los financiadores y los efectores formen relaciones “ganador-ganador” (win-win). En este contexto, las etapas descritas aquí son importantes, pero es necesario también respetar algunos principios tales como una justa fijación de los precios, una gestión transparente, el respeto de los requisitos del afiliado, y el aporte de la asistencia necesaria para los prestadores.

Hay que tener en cuenta que la alianza se puede hacer a distintos niveles y bajo distintas formas. Así pues, se recomiendan vivamente formas de alianzas más específicas e implicaciones mayores, por eso, se puede sugerir, si las propias partes no lo hacen o no lo piensan, formar alianzas

técnicas, lo que tendrá como efecto del desarrollo de la colaboración entre los colaboradores al corazón de su oficio. Para este punto, es necesario que los colaboradores se complementen y tengan un interés técnico común..

8- Capacitación de los PRESTADORES

El proceso de capacitación constituye una de las etapas más importantes para el desarrollo de los PRESTADORES. Este debe aportar las soluciones a las falencias detectadas en el prestador y estar orientada de tal modo que los prestadores puedan ponerlo en la práctica autónomamente. La capacitación puede referirse a la calidad, la gestión, etc.

La capacitación debe hacerse según las falencias detectadas en el análisis de las posibilidades de los prestadores hecho anteriormente. La capacitación puede ser colectiva o individual. En este último caso, los recursos humanos involucrados en esta capacitación deben ser elegidos cuidadosamente, de tal modo que, luego, puedan capacitar también al resto del personal del efector. Esta capacitación puede ser organizada por las UN seleccionando a un formador altamente capacitado entre su personal, o por expertos de PAMI.

9- Aplicación de las recomendaciones y de las capacitaciones recibidas por los PRESTADORES

A través de los diagnósticos hechos, las falencias detectadas, las capacitaciones otorgadas, las soluciones consideradas para superar las dificultades de cumplir con los requerimientos del PAMI, el PRESTADOR deberá aplicar las medidas que se le habrán aconsejado. La instauración del Programa, en las unidades de prestaciones, puede entonces llegar a ser efectiva y un control debe estar garantizado con el objetivo de hacer futuras rectificaciones, si fuese necesario.

Si el PAMI se implicó en el desarrollo de sus PRESTADORES, y según el nivel de cooperación existente, deberá velar por estos puntos para que el desarrollo sea real y sostenible. Si la UN asume este trabajo, ésta deberá ser ayudada por los expertos para realizar esta tarea de manera óptima.

Conceptos Relevantes

PAMI

Busca contar con prestadores confiables (calidad, cantidad, costo, oportunidad, desarrollo conjunto), estratégicos y profesionalizados.

PRESTADORES

Individuales o empresas que mediante un programa sistemático alcance altos estándares y profesionalización logrando desarrollar nuevas capacidades elementales y con ello múltiples fuentes de financiación

RELACION PAMI-PRESTADOR

Desarrollar espacios de confianza para crear una relación de largo plazo y de colaboración estratégica.

FACTORES CRITICOS EN LA ANTERIOR RELACION PAMI-PRESTADOR

- **PAMI** sin diseño estratégico de Modelo Prestacional ni política de vinculación con prestadores
- Sistema capitado con gerenciamiento externo
- Falta de equipos de trabajo y coordinación entre áreas
- Ningún respeto por la planificación
- Falta de comunicación e información sistemática.
- Ciclos económicos nefastos.
- Tecnología e instrumentos de medición antiguos
- Falta de orientación al Beneficiario
- **PRESTADORES** con falta de gestión y profesionalización
- Falta de capacitación y entrenamiento.
- Falta de orientación al Paciente
- Dificultad en el acceso a financiamiento
- Alta dependencia de un solo cliente (PAMI)
- Escasa capacidad de resistir ciclos económicos difíciles

CONSECUENCIA

**Nuestro éxito depende de manera creciente de nuestros
PRESTADORES**

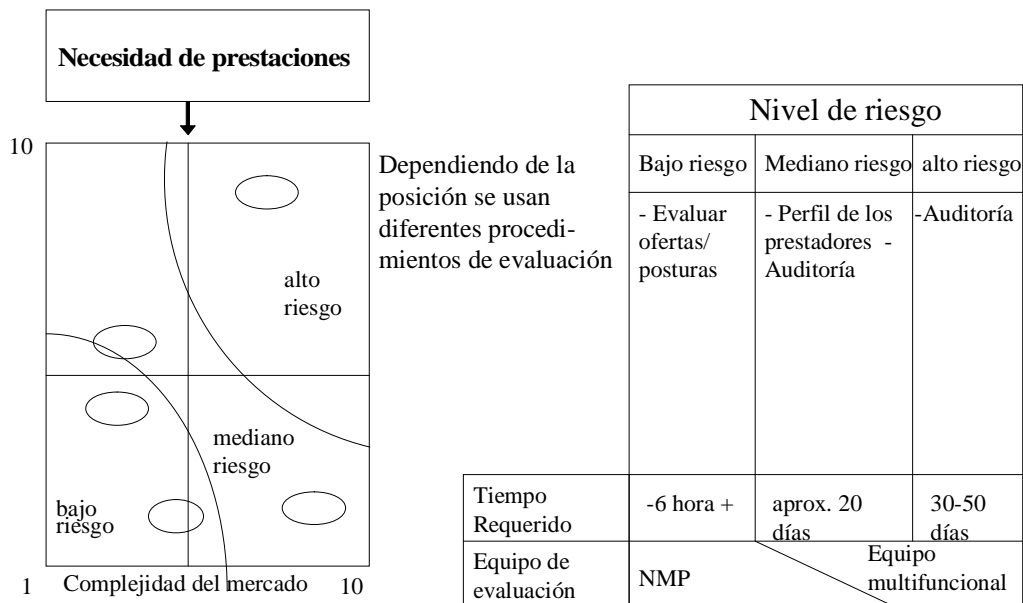
CAMBIOS PROFUNDOS EN LA ACTITUD TRADICIONAL

Tradicional		Actual Gestión
Orientación a corto plazo	→	Relaciones (alianzas) a largo plazo
Orientación en el precio	→	Orientación en los costos totales
Pocas fuentes	→	Amplia base de prestadores
Nula rotación de prestadores	→	Permite rotación de prestadores
Prestaciones poco confiables	→	Prestaciones de calidad
Límites funcionales	→	Integración funcional
Ausencia de desarrollo conjunto	→	Desarrollo conjunto
Escaso flujo de información	→	Flujo continuo de información

FACTORES INDISPENSABLES

- Análisis estratégico de PAMI
- Definiciones y política de vinculación con PRESTADORES
- Diagnóstico de individuos o empresas que pueden ser prestadores incluidos en el programa
- Selección de prestadores
- Implementación del Programa de Desarrollo de Prestadores

PROCESO DE SELECCIÓN DE PRESTADORES



BENEFICIOS

Para el BENEFICIARIO

- Mejoramiento de la calidad de atención con impacto medible

Para el PRESTADOR

- Unidades Económicas Sustentables
- Acuerdos de largo plazo
- Asistencia a través del ciclo en relación con la calidad y los costos
- Entrenamiento, apoyo
- Pronósticos estables
- Avanzado manejo de la información
- Seguridad y crecimiento
- Aumento de las utilidades

Para el PAMI

- Mejoramiento de la calidad
- Incremento de las inversiones
- Reducción de los costos totales

POTENCIAL DE MEJORAMIENTO

Objetivos principales

- Identificar área con potencial de mejoramiento (análisis de deficiencias)
- Desarrollar e implementar acciones para eliminar dichas deficiencias
- Concentrarse en:
 - Calidad
 - Protocolización
 - Costos totales

PROGRAMA DE GESTIÓN

- 1- Gestión del Proyecto: Definición de objetivos, alcances, organización, plan de acción y presupuesto
- 2- Formación de Equipos: Selección de miembros (UN, profesionales propios) y adiestramiento
- 3- Definiciones Estratégicas: Internas corporativas, tendencias, relación resultado/desarrollo tecnológico, situación financiera, factores críticos de éxito
- 4- Recursos y Procesos: Jerarquizar principales objetivos y procesos, planificar y analizar procesos, asignación de recursos, relaciones internas y externas
- 5- Actividades: Gestión y fijación de normas, procesos e instrumentos de control, gestión de prestadores, desarrollo tecnológico, grado de estandarización, mejoramiento continuo
- 6- Información: Alcance de efectiva prestación y servicios adquiridos, estructura de prestadores, tipos de contratos, análisis de riesgo
- 7- Análisis FODA
- 8- Mejoramiento Potencial y metas: Donde existe potencial de mejoramiento, que metas nos proponemos lograr

**TENEMOS SIEMPRE PRESENTE QUE:
LOS PROBLEMAS DE LOS PRESTADORES SON
NUESTROS PROBLEMAS CON LOS BENEFICIARIOS**

IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA

- Diseño de un Programa que resuelva las debilidades encontradas en el diagnóstico y evaluación de prestadores, en las variables determinantes del éxito de las prestaciones finales: Calidad, Tecnología, Receptividad, Seriedad, Costos e Integración prestacional y Comunitaria.
- Planificar las actividades que mejorarán cada una de las variables con profesionales propios o alianzas con Universidades Nacionales que transfieran conocimientos y mejoras prácticas a los prestadores.
- Elaborar un Plan de Alineamiento entre AFILIADOS-PAMI- PRESTADORES que incluye los siguientes temas:
 - Aspectos críticos de la relación AFILIADOS-PAMI-PRESTADORES
 - Solución de conflictos relación AFILIADOS-PAMI-PRESTADORES
 - Solución de aspectos críticos a corto, mediano y largo plazo con confección de indicadores de logro (impacto y éxito)
- Prestador confiable, plan conjunto para alcanzar el éxito.