



**issa**

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION  
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE  
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

# Buenas Prácticas en la Seguridad Social

Buena práctica implementada desde: 2015

---

## Sustitución de las cartillas sanitarias por recetas electrónicas

**Organización de Seguridad Social de Irán**  
República Islámica del Irán

Año de publicación: 2018

[www.issa.int](http://www.issa.int)

## **Resumen**

*Ante el aumento de los gastos sanitarios, sobre todo del costo de las medicinas, y con objeto de fomentar la calidad de los servicios sanitarios, es muy necesario tener en cuenta soluciones, como la adquisición estratégica de servicios sanitarios, destinadas a controlar los costos y reducir la carga fiscal, así como a evitar errores médicos.*

*De acuerdo con las elevadas metas establecidas por la Organización de Seguridad Social de Irán (Iranian Social Security Organization – SSO) para facilitar y acelerar los procesos, incrementar la eficacia del sistema y satisfacer los objetivos de la administración electrónica, se introdujo en la agenda la planificación y aplicación de un sistema de "receta electrónica".*

*Este sistema ecológico de gran popularidad no solo resultó en el ahorro de toneladas de papel, sino que dio lugar a cambios importantes en el proceso de prescripción de recetas, a un seguimiento sencillo de la prestación del servicio, a la reducción del tiempo empleado por los proveedores y a la disminución y eliminación total de errores médicos.*

*Debido a que es la principal compradora, así como la segunda proveedora de servicios médicos y sanitarios, y en su calidad de pionera en la promoción de los aspectos técnicos y científicos de los servicios en Irán, la SSO presentó el servicio de receta electrónica y, en este momento, es la primera organización que suministra a más de 50 millones de beneficiarios este tipo de servicio.*

## **Asunto o desafío**

*¿Qué asunto o desafío aborda su buena práctica? Por favor, descríballo brevemente.*

Problemas y desafíos más importantes:

- coste elevado de las recetas en papel;
- posibles errores;
- procesos fuera de control;
- posibles fraudes y estafas.

## **Abordar el desafío**

*¿Cuáles eran los principales objetivos del plan o estrategia para resolver el asunto o desafío? Enumere y describa brevemente los principales elementos del plan o estrategia, con particular hincapié en sus características innovadoras y los efectos buscados o esperados.*

Con objeto de seguir el ritmo de la tecnología y de sustituir las recetas en papel por las recetas electrónicas, se analizaron numerosos elementos:

- estudio de dos años:
  - un estudio de viabilidad;

- un plan de pruebas en los ámbitos sanitarios directo e indirecto, incluyendo 370 centros de salud;
  - creación de infraestructuras;
  - cursos formativos.
- autenticación legal de las firmas digitales.

## **Metas**

*¿Cuáles fueron las metas cuantitativas y/o cualitativas o indicadores clave del rendimiento que se establecieron para el plan o estrategia? Por favor, descríbalos brevemente.*

Los siguientes resultados revisten una importancia fundamental:

- minimización y control de los costos sanitarios;
- creación de expedientes sanitarios electrónicos;
- promoción de la calidad en los servicios sanitarios;
- prevención del fraude;
- mejora de la satisfacción de los clientes;
- facilidad de acceso al historial sanitario de los contribuyentes;
- autenticación legal de las firmas digitales.

## **Evaluación de los resultados**

*¿Se ha evaluado la buena práctica? Por favor, suministre datos sobre el impacto y los resultados de la buena práctica comparando los objetivos con el desempeño real, indicadores de antes y después y/u otros tipos de estadísticas o mediciones.*

- Expedición de más de 60 millones de recetas electrónicas: cerca del 95 por ciento de las recetas prescritas por los servicios sanitarios de la SSO el año pasado fueron recetas electrónicas.
- Alrededor de un 40 por ciento de reducción en el costo de impresión de las cartillas sanitarias.
- Ahorro de millones de documentos (por lo que respecta a políticas de protección medioambiental).
- Control y seguimiento pleno e integral de múltiples recetas y de las interacciones entre medicamentos.
- Datos claros para desarrollar estrategias y políticas.
- Satisfacción considerable de los clientes con los nuevos métodos electrónicos (85 por ciento de los clientes).

## Lecciones aprendidas

*A partir de la experiencia de la organización, mencione hasta tres factores que considera indispensables para reproducir esta buena práctica. Cite hasta tres riesgos que surgieron o podrían surgir con la implementación de esta práctica. Por favor, explique brevemente estos factores y/o riesgos.*

### Lecciones:

- Posibilidad de reproducción por parte de otra institución aseguradora para eliminar las cartillas sanitarias.
- Posibilidad de desarrollar y actualizar las estrategias sanitarias teniendo acceso a bases de datos claras que incluyan datos precisos, fiables y actualizados.
- Posibilidad de crear expedientes sanitarios electrónicos que incluyan todos los datos sobre la información y referencias de carácter médico y sanitario a fin de ofrecer a los clientes servicios mejores y más eficaces.

### Desafíos:

- El sistema requiere infraestructuras que incluyan canales de comunicación seguros.
- Requisitos formativos y culturales y colaboración amplia de todo el personal médico y de los clientes.
- Desafíos legales (eliminación de documentos sanitarios) y desafíos económicos (eliminación de documentos usados como documentos financieros).