



Universidad Torcuato Di Tella
Escuela de Negocios – MBA – Vespertino 2010

Tesis: Plan de Negocio para el desarrollo de una plataforma de atención medica online en Argentina

Producto: Online Care - AmericanWell

Autor: José Gustavo Perego

Fecha: Junio 2013

*Este documento contiene
Información Confidencial
Propiedad exclusiva de
BackBone SRL*

Tabla de Contenido

Resumen.....	4
Palabras Claves	4
Introducción	5
Visión.....	5
Misión.....	5
Oportunidad de Mercado.....	5
Clientes & Mercado	5
Estrategia de Producto & Plan de Marketing.....	6
<i>Producto</i>	6
<i>Marketing</i>	7
Modelo de Ingreso	7
Competencia.....	7
Riesgos.....	8
Management.....	8
Requerimientos de Capital.....	8
Visión Global de la Compañía	9
Overview.....	9
Descripción Legal.....	9
Visión, Misión, Metas & Objetivos.	10
Visión.....	10
Misión.....	10
Metas	10
Objetivos.....	10
Estrategia de Negocio	11
Puntos Claves de la Estrategia de Negocio	11
Proceso y Capacidades.....	12
Modelo de Ingreso proyectado	12
Principales Productos de la Plataforma	13
Financiación	14
Alianzas Estratégicas - Para generación de ventas & Promoción.....	14
Alianzas Estratégicas - Acuerdos con proveedores	15
Estrategia de Producto	16
Producto.....	16
Propiedad	16
Especificaciones y Beneficios de la Plataforma “Online Care”	16
Ciclo de Vida.....	18
Productos Planeados.....	19
Análisis de Mercado.....	20
Mercado Objetivo.....	20
El Mercado de la Salud en Argentina.....	20
Supuestos y Objetivos	20
Clientes	22
Perfil de Nuestros Clientes.....	22
Análisis de FODA – Segmentos.....	23
<i>Obras Sociales Prepagas:</i>	23
<i>Obras Sociales Publicas:</i>	24
<i>Sistema de Atención Pública + PAMI:</i>	25
<i>Empresas, Farmacias y Laboratorios:</i>	26

Competencia.....	27
Análisis Fuerzas Competitivas	28
Estrategia de Marketing.....	29
Estrategia de Venta	30
<i>Segmentacion</i>	30
<i>Posicionamiento</i>	31
<i>Marca</i>	32
<i>Motivos de Compra y Uso</i>	32
<i>Precio</i>	32
<i>Plan de Accion de Marketing</i>	34
Marketing Mix	36
Management	40
Organización & Cultura	40
Organigrama	40
Riesgos	42
Situación Presente	44
Compañía.....	44
Entorno del Mercado.....	44
Proceso de Localización de la Plataforma en Argentina	44
Proyecciones Financieras y Económicas	45
Supuestos	45
Requerimientos de Capital	48
Bibliografía	49
Anexos.....	50
Citas.....	50

Resumen

“Imaginemos que podemos romper el paradigma geográfico para atendernos con el médico donde en vez de que el paciente al estar enfermo deba trasladarse y buscar atención médica en la clínica más cercana, pase a que el sistema de salud genere una atención médica centrada en el paciente sin moverse de su casa.”

Eso es lo que la plataforma integral “Online Care” de atención médica realiza, es una nueva tecnología aplicada a la salud que acerca de manera revolucionaria las prestaciones médicas al paciente.ⁱ El impacto social de una plataforma de salud de estas características es vanguardista, ya que le brinda al paciente una mejora significativa en su atención de la salud, y le otorga al médico mayor información, flexibilidad y nuevas herramientas al momento de diagnosticar, brindando un servicio calidad; y por último al financiador público o privado le posibilita el monitoreo del proceso asistencial, y las correcciones que considere oportuna, generando un significativo ahorro de costos operativos.

Esta novedosa tecnología informática que coloca a la Argentina a la altura de países de vanguardia en telemedicina como son Dinamarca, Australia y EEUU, desde PCP Tecnología S.A. estamos introduciendo la plataforma para el mercado local.

Esta plataforma integral “Online Care” es una tecnología probada con más de cinco años de funcionamiento en los EEUU, prestando servicio a las principales aseguradoras del país, como;ⁱⁱ

- **Blue Cross & Blue Shield** (Aseguradoras de los Estados Unidos, 100 millones de Afiliados – 55% del Mercado – www.bcbs.com)
- **Unitedhealth** - 75 Millones de Afiliados, siendo la primer aseguradora del país. www.unitedhealthgroup.com
- **Well Point** – 35 Millones de Afiliados, en segundo lugar. – www.wellpoint.com
- **TriCare** – Aseguradora y prestadora de servicios de salud para el Departamento de Defensa Americano – www.tricare.mil

En la actualidad se encuentra llevando adelante el proceso de desarrollo y localización de la plataforma integral “Online Care” para la Atención Médica Online, la cual está bajo la licencia de la empresa America Well Corp. – EEUU, MA, Boston – www.americanwell.com

Palabras Claves

Telemedicina, HCE, Atención Primaria, Ambulatoria, Financiadores, Prestadores, Crónicos.

Introducción

Visión

Desarrollar la plataforma integral de atención médica online para la Argentina y Latino América. Brindando a nuestros clientes un producto y servicio de excelencia.

Misión

Transformar la columna vertebral del sistema de salud a través de una plataforma integral de atención medica online, mejorando el acceso de las personas a una salud de calidad, rompiendo el paradigma tradicional impuesto por las distancias, movilidad o tiempo, agregando a toda la cadena de valor de la industria de la salud en ese punto de atención virtual.

Oportunidad de Mercado

Los cambios tecnológicos están modificando culturalmente los hábitos, la forma de pensar y actuar de las personas. Las empresas son los principales motores de estos cambios, ya que la implementación de tecnología en sus matrices de producción o productos buscan reducir costos u ofrecer un producto innovador a sus clientes.

Actualmente la industria de salud se encuentra bajo fuertes presiones de costos y calidad de servicio lo cual esta llevando a cambios profundos en sus propias estructuras. Este cambio es advertido por todos los actores del sector que hemos contactado de los distintos segmentos, desde el prestacional hasta los propios pacientes. Frente a estas nuevas exigencias de brindar mejor servicio de salud es que creemos que existe una gran oportunidad para la implementación de una plataforma integral de estas características en el mercado argentino bajo el marco de la experiencia que tiene American Well en EEUU.

En la Argentina existe un déficit de atención de salud debido a los diversos problemas como; distancia, infraestructura, mala utilización de recursos médicos, entre otros, y que a la larga aumentan los costos del sistema de salud.

Clientes & Mercado

El mercado argentino de atención médica representa a más de U\$S 65 mil millones (PPP PIB) y posee la siguiente estructura de cobertura:ⁱⁱⁱ

Obras Sociales + PAMI	23.350.841 Afiliados
Prepagas	5.391.667 Afiliados
Sin cobertura	13.642.372 Habitantes
Población total	40.518.951 Habitantes

Nuestros clientes primarios son las obras sociales prepagas, obras sociales estatales o

sindicales y el sistema publico de salud. El mercado prestacional de cobertura médica se conforma de cinco pilares:^{iv}

- Obras Sociales Sindicales (+300 empresas)
- Obras Sociales Estatales (+24 de cada provincia)
- Sistema de atención publica de la salud + PAMI
- Obras Sociales Prepagas (+20 principales empresas)
- Otras compañías integrantes de la cadena de valor de la industria

Estrategia de Producto & Plan de Marketing

Producto

La plataforma “Online Care” es un software basado en la web que permite a pacientes y prestadores de salud tener una atención inmediata, en vivo y con toda la información clínica necesaria para una atención médica eficaz, mediante video de alta definición, mensaje de texto encriptada y teléfono.

Esta plataforma provee una serie de Herramientas online que complementan la atención médica, mejorando la experiencia del usuario, tales como:

- Historia Clínica Electrónica
- Consulta con Video Conferencia HD y chat
- Triage electrónico
- Receta electrónica
- Sistema de mensaje encriptados
- Sistema de Referencia electrónica
- Agenda activa para médico y paciente
- Contenido medico interactivo
- Medidor de demanda por especialidad medica
- Reportes configurables y Business Intelligence
- Plug&Play para dispositivos médicos
- Aplicaciones móviles
- e-Trackers para mediciones y seguimiento del paciente
- Portal web configurables para medico, paciente y prestadoras
- Agrupación por prácticas y segmentación por demanda
- Medical-Home para médicos de cabecera
- IVR (Central Telefónica) y SMS (Mensajes de Celular)
- Amplia integración con terceros sistemas
- Gabinetes de atención medica online
- Homecare para atención a domicilio
- Sistema de pago y cuponera electrónicos
- Sala de espera virtual
- Sistema de control de calidad por parte del paciente
- Interconsulta electrónica asincrónica

Para mayor información de las especificaciones y beneficios recomendamos visitar www.americanwell.com

Cabe destacar, que la plataforma “Online Care” también integra los distintos prestadores de salud -Laboratorios, clínicas, hospitales, Imágenes- generando un gran red de información encriptada que redundará en una mejor atención y un impacto en la reducción de los costos operativos.^v

Marketing

La plataforma “Online Care” presenta un alto grado de flexibilidad lo cual hace posible la integración de las distintas herramientas a requerimiento del prestador/financiado.

En línea se desarrollarán productos y aplicaciones específicas que buscarán impactar en una mayor accesibilidad y movilidad del usuario a la plataforma – ej. gabinete electrónicos y aplicaciones móviles -. Estos productos y aplicaciones serán potenciadores de una mayor utilización de la plataforma.

PCP Tecnología generará un modelo de producto para cada uno de los segmentos de la salud, con su grado de complejidad que se acopla al escalonamiento de precios a aplicar. Además, con el objeto de incursionar más rápido a nivel nacional se buscará realizar alianzas Estratégicas con empresas de renombre en el mercado.

Por último, PCP Tecnología tiene como estrategia posicionar la marca en forma directa frente a la comunidad médica y a los pacientes.

Modelo de Ingreso

Los ingresos del Plan de Negocios provienen de la facturación de los siguientes servicios;

- a) Cobro anual de determinado Block de cápita de afiliados suscriptos al sistema –Fijo-
- b) Cobro por Consulta Médica – Variable que generará un ingreso fijo anual por suscripción más un ingreso variable por la atención online.
- c) Cobro por la utilización de productos y herramientas específicas.

Como estrategia de negocio, y siguiendo el concepto de la facturación de la Telefonía Celular, se crearán combos de servicios;

Suscripción -Fijo + “n” Cantidad de Atenciones estimadas

Competencia

No existen competidores en telemedicina que tengan un producto con las mismas capacidades de esta plataforma “Online Care™”.

En el mercado de la salud se encuentran productos que cuentan con una o dos herramientas para determinadas funciones, sin lograr una integración completa. La flexibilidad que brinda nuestra plataforma hace posible la interacción de estos software base entre el

especialista y el paciente. Todos los productos de terceros poseen un bajo grado de desarrollo y adaptabilidad a la necesidades de los clientes.

Riesgos

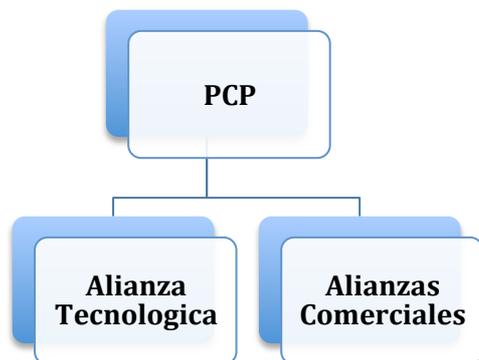
Para la elaboración de este plan de negocios se analizaron y consideraron el impacto de los siguientes riesgos, para los cuales buscamos las mejores alternativas para mitigarlos. Entre ellos, los siguientes:

- Riesgo Cambiario
- Riesgo Regulatorio
- Riesgo de Mercado de la Salud
- Riesgo Tecnológico

Management

PCP Tecnología formó una organización matricial compuesta por profesionales / especialistas del sector de salud (como sanitaristas & auditores) y tecnológicos.

La empresa llevará adelante una política de alianzas estratégicas y de riesgo para el desarrollo del negocio en la argentina.^{vi}



Requerimientos de Capital

El desarrollo e implementación de la plataforma “Online Care” y su posterior uso de la licencia por los primeros cinco años requiere una inversión total de U\$D 1.424.800-.

Los cuales están compuestos principalmente por el pago de licencia y Hosting Anual. Y una significativa inversión en la implementación y localización de la plataforma en el primer año de vida del negocio.

Uso de los Fondo Invertidos	0-9 meses	12 meses	24 meses	36 meses	48 meses	60 meses
Start-Up / Costos de Expansión	\$ 50.100					
Desarrollo de Producto	243.900					
Producto & Inventario	63.921					
Marketing & Ventas	38.713					
Adicional G & A	36.213					
Bienes de Capital	132.700	4.355	116.017	116.738	124.133	131.591
Hosting AW	50.000		51.600	53.251	54.955	56.714
Working Capital	100.000					
Total	715.547	4.355	167.617	169.989	179.088	188.305
Total Acumulado	\$ 715.547	\$ 719.902	\$ 887.518	\$ 1.057.507	\$ 1.236.595	\$ 1.424.900

Visión Global de la Compañía

Overview

PCP Tecnología desarrollará la plataforma Integral “Online Care” para atención médica online, tomando la licencia de uso de dicha tecnología desarrollada por la empresa American Well con base en EEUU. Mediante la instalación de esta plataforma en servidores en EEUU y Argentina, se proveerá de herramientas para la atención online a nuestros clientes como empresas prepaga de seguros de salud, obras sociales, gobiernos y empresas privadas mediante un acceso remoto.

Nuestra compañía tendrá instalado en los servidores de American Well la arquitectura del sistema de datos de la plataforma de base Java y trabajará con sus clientes adaptando y creando aplicaciones a medida. La escalabilidad de la plataforma será crucial para el desarrollo de los productos y la experiencia del consumidor, siendo estos pilares de nuestra estrategia de negocio.

La instalación de la plataforma en Argentina se realizara mediante una significativa inversión en un proceso de localización, desarrollo y adaptación a las necesidades del país. Una vez logrado este primer paso, la experiencia en el mercado Argentino servirá como una oportunidad para desarrollar dicha plataforma en el resto de Sudamérica.

Descripción Legal

PCP Tecnología S.A., es una Sociedad Anónima inscripta bajo la leyes comerciales de la República Argentina.

Con respecto al marco legal, nuestro sistema IT y plan de negocios se atiene a las regulaciones generales de atención a la salud contenida en las leyes, decretos y resoluciones del sector. Se destacan principalmente el marco regulatorio para protección de datos personales ley 25326, las resoluciones de PMO Res 310/04 y 201/02, así como de patentes medicas ley 24481, entre otras como la nueva Ley de Derechos de los Pacientes - Ley 26.529/09.

Cabe destacar que en la Argentina la telemedicina no esta regulada en forma especifica, así como la Historia Clínica Electrónica, siendo que en este momento a nivel provincial se encuentran en estudio varias propuestas. Argentina cuenta con un plan general de TICs (Resolución 1357/97) a cargo de la Secretaría Nacional de Comunicaciones, y planes interinstitucionales de igualdad (Decreto 1552, Argentina conectada, 2010), vinculados con políticas de salud e, discapacidad, acceso igualitario; y un Sistema integrado de información sanitaria- SISA-, aún en desarrollo, a cargo del Ministerio de Salud de la Nación.

Visión, Misión, Metas & Objetivos.

Visión

Distribuir la plataforma de atención médica online en la Argentina y Latino América, desarrollando nuestros negocios con el concepto de excelencia en el producto y servicio que suministremos a nuestros clientes.

Misión

Transformar la columna vertebral del sistema de salud a través de una plataforma integral de atención medica online, mejorando el acceso de las personas a una salud de calidad, rompiendo el paradigma tradicional impuesto por las distancias, movilidad o tiempo, agregando a toda la cadena de valor de la industria de la salud en ese punto de atención virtual.

Metas

Desarrollar y adaptar las características de la plataforma integral de atención medica online a los segmentos más importantes de la industria de la Salud en Argentina. Implantar esta plataforma para el primer nivel de atención para prestadores/financiadore prepagos y obras sociales; y por otro lado aplicar las diversas funcionalidades de la plataforma a la atención primaria de la salud (APS) en el sistema público de salud en los niveles nacionales, provinciales y municipales.

Objetivos

Este proyecto se impone como objetivo fundamental la creación de un ecosistema virtual de salud donde mediante la agregación de diversas tecnologías a la estructura de la plataforma integral de atención online, se pueda generar valor al usuario final (paciente), medico/prestador y financiador. Esta alineación de intereses es el pilar fundamental de la sustentabilidad a largo plazo de este proceso de cambio cultural que ya se esta gestando en el sistema de salud argentino.

Estrategia de Negocio

Los cambios tecnológicos están modificando culturalmente los hábitos, la forma de pensar y actuar de las personas. Las empresas son los principales motores de estos cambios, ya que la implementación de tecnología en sus matrices de producción o productos buscan reducir costos u ofrecer un producto innovador a sus clientes.

La experiencia en otras industrias como; el “Home Banking” en los bancos, o la compra en Internet de productos / servicios en el retail, han demostrado con éxito estos cambios introducidos por la tecnología.

PCP Tecnología busca introducir un cambio en el paradigma del mercado de salud, introduciendo una plataforma de atención médica online tecnológicamente de vanguardia, líder en el mercado de los Estados Unidos con una cobertura cercana al 50% del mercado^{vii}. Generando un cambio cultural en los usuarios, prestadores y financiadores del mercado de la salud en Argentina.

La plataforma “Online Care” provee un servicio de valor agregado para toda la cadena de valor de la industria de salud ya que actúa directamente sobre el corazón de esta industria, justo en el momento en que paciente, médico y financiador interactúan para generar una prestación de salud. Integrando muchos servicios tecnológicos que actualmente se realizan aisladamente y aportando soluciones a necesidades del sistema de salud, como por ejemplo la Historia Clínica Electrónica. La plataforma por ser integradora genera una fuerza sinérgica entre los diversos actores de la industria, transformando las actuales conexiones de telemedicina cerradas punto a punto en una gran red integradora de los más diversos actores de la industria desde los médicos a laboratorios, los pacientes y los diversos prestadores.

Luego de una extensa investigación, a la fecha no hemos encontrado ningún producto de telemedicina o de Atención Médica Online en la Argentina similar que brinde esta completa gama de servicios con valor agregado a la industria. Es por ello que la intención de PCP Tecnología es de posicionarse en la industria como una empresa que brinde una solución tecnológica integral en el mercado de salud Argentino.

Puntos Claves de la Estrategia de Negocio

- Generar alianzas estratégicas con potenciales comercializadoras del producto, como también con proveedores estratégicos.
- Introducción del servicio en los distintos segmentos del mercado de salud: Privada, Pública y OOSS.
- Desarrollar e introducir el subproducto “e-Gabinete” en farmacias y empresas.
- Potenciar la base de clientes para generar una mayor tasa de uso del sistema, desarrollando nuevos servicios y herramientas para el usuario.

- Construir una extensa comunidad de usuarios provenientes de distintos tipos de clientes.

Proceso y Capacidades

- I. **Innovación:** La plataforma buscara adaptarse a las necesidades del cliente, aprovechando la curva de aprendizaje de AW en EEUU, su intensiva inversión en I+D, así como generando nuevas aplicaciones para el mercado Argentino con acuerdos con el INVAP SE.
- II. **IT:** Existe una acuerdo de partnership con la empresa Convoy SA en donde existirá una administración compartida de los recursos humanos y tecnológicos para desarrollar la instalación y mantenimiento de la plataforma en nuestros clientes.
- III. **Ventas y Marketing:** Se desarrollara en base a una mesa ejecutiva con un fuerte soporte de un abanico de consultores especializados a fin de brindar la mejor solución a nuestros clientes.
- IV. **Servicio al cliente:** Un tercerizado operará el servicios de call center prestando asistencia a los miembros, cuando sea necesario.
- V. **Operaciones:** En este departamento se supervisa el servicio de TIC prestado por terceros y se logró que todas las adaptaciones al software con el fin de cubrir las necesidades de los clientes.

Modelo de Ingreso Proyectado

La flexibilidad de la plataforma permite diseñar y adaptar las diferentes necesidades de nuestros clientes. Es por ello que también tiene un potencial para poder monetizar distintas aplicaciones o actividades que se desarrollen en esta plataforma.

A los efectos de sintetizar este modelo económico hemos optado por operar dos productos que sintetizan el corazón del negocio, que son;

- *Suscripción Anual* – Suscripción de usuarios a la plataforma.
- *Consulta en Línea Standard* – Atenciones On-Line en la plataforma.

Un cliente compra una determinada cantidad de espacio en la plataforma – Suscripción Anual - para realizar el Hosting de sus afiliados / paciente y de su cartilla médica, este producto es fijo y anual. Y por otro lado, se comienza a dar las Atenciones On-Line entre pacientes y médicos generando venta variables con “Consulta en Línea Std.”.

La plataforma contiene una cantidad de funciones que se pueden adaptar a las necesidades del cliente pudiéndose ser activadas o no al momento de realizar la venta Suscripción Anual.

Sin embargo esto plantea la posibilidad de armar distintos modelos de ingreso considerando el análisis de las capitas de afiliados a prestar el servicio, el segmento de mercado y las propias características específicas del cliente. Como opciones de modelo de ingreso encontramos los siguientes:

- Suscripción anual por usuario + valor por atención medica online.
- Armado de combo que integra una suscripción anual por usuario + “n” cantidades de consultas pre-determinadas.
- Las Consultas online pueden ser asignadas por usuario o en bloques de miles independientemente de quienes las usen.
- Superando las atención acordadas cada nueva atención online podrían ser copagada por el paciente.

A esto debemos sumar el modelo de ingreso generado por el alquiler de los gabinetes de atención médica online a los establecimientos como farmacias, empresas e instituciones médicas entre otros. Por otro lado, también generará un ingreso adicional los diferentes productos específicos anteriormente listados los cuales se complementan con el sistema de suscripción anual + valor por atención online.

Principales Productos de la Plataforma

Atención Online Standard: es el producto estándar de la plataforma que se accede mediante un pago por suscripción anual + las atenciones medicas realizadas por videoconferencia. Este producto estándar, que podrá agregar más herramientas según el escalonamiento de productos Premium descrito en la estrategia de marketing cuenta con diversas herramientas estándar como Historia Clínica Digital, e-Triage, Agenda Activa, e-Prescripciones, mensajes encriptados, contenido interactivo entre otros, además del acceso a la video conferencia HD con el médico de 20 minutos.

Medical Home: esta herramienta esta creada específicamente para los médicos de cabecera y para el seguimiento de pacientes crónicos o en tratamiento. Esta herramienta transforma al médico en un administrador del tratamiento a través de herramientas de planificación, seguimiento e interacción con otros especialistas.

Dr. Channel: elaboración de un FrontPage (Pagina Vidriera) para los médicos generando su consultorio virtual, siendo capaz de atender consultas online, utilizar con todas las herramientas de la plataforma, transformar a su enfermera en una segunda usuaria administradora de triage y sala de espera e interactuar con otros actores del mercado como prestadores, obras sociales, laboratorios y farmacias entre otros.

e-Gabinetes: modulo funcional con instrumental y equipamiento médico para realizar consultas online, que pueden ser ubicados en grandes centros urbanos como en las farmacias o centros de atención primaria, o en lugares geográficos alejados de las ciudades acercando la atención a los afiliados. Esta herramienta mediante los dispositivos de medición agregados y herramientas como los e-Trackers es capaz de generar información en línea para el médico al momento de la atención, mejorando la calidad de atención medica en línea.

App Moviles: La plataforma tiene como finalidad última romper el paradigma geográfico y es por ello que todas sus herramientas están disponibles para Smartphone y tabletas. Pudiendo generar gestión, atenciones en línea, intercambio de información encriptada y seguimiento de pacientes.

Homecare: La plataforma mediante sus múltiples herramientas para seguimiento de tratamiento, consultas online y plug&play de dispositivos médicos facilita la interacción entre el paciente con cuidados a domicilio y su médico.

Financiación

Dada la ubicación que va a tener la compañía dentro del mercado de salud, en algunos segmentos se tendrá que estudiar la posibilidad de generar financiamiento a nuestros clientes. Se deberá construir un sistema de financiamiento para controlar y gerenciar dicho proceso. Nuestro objetivo al brindar este producto es que sea completo no solo en términos de su tecnología de vanguardia, sino también por su adaptabilidad a las necesidades del cliente y a la capacidad de financiarlo.^{viii}

Alianzas Estratégicas - Para generación de ventas & Promoción^{ix}

En búsqueda de poder introducir el producto rápidamente en la Argentina, se buscará realizar Alianzas Estratégicas con empresas establecidas y de renombre en el mercado de la salud y deseen ofrecer este producto dentro de sus canales comerciales. PCP Tecnología tiene como objetivo crear un marco de alianzas mediante sociedades UTE – Unión Transitoria de Empresas – a tales fines.

Esto nos permitirá acercarnos a los clientes de una forma más segura y rápida, como también poder extendernos en el interior de país sin la necesidad de incrementar nuestra estructura con la apertura de sucursales.

Alianzas Estratégicas - Acuerdos con proveedores

Para el desarrollo de esta plataforma es necesario contar con asociaciones estratégicas que en conjunto generan un mayor dinamismo y aporte al desarrollo del proyecto. En este sentido los acuerdos como los desarrollados con la empresa Convoy SA, INVAP SE u otras que puedan servir de soporte para expandir el rango de acción de la plataforma y agregar valor en forma conjunta al cliente son cruciales para la adaptación y sustentabilidad a largo plazo. Sin embargo esta asociación estratégica se realizara siempre bajo un marco de complementariedad y de alineación de intereses al incorporar dichos asociados al negocio a largo plazo, participándolos en los riesgos y ganancias generadas en el largo plazo.

Siguiendo esa línea, en el caso de la empresa Convoy SA especializada en desarrollo de aplicaciones móviles con fuerte experiencia en el desarrollo de plataformas virtuales en Argentina y el extranjero, su asociación no solo para el desarrollo de aplicaciones específicas para los clientes, sino siendo un pilar de soporte en el proyecto para la instalación y soporte de la plataforma en el cliente. La compañía se sube a los proyectos con cada cliente, obteniendo su ingreso a partir de un % de fee fijo anual cobrado por usuario en los contratos de 5 años. Esto busca generar un compromiso de mediano plazo de la compañía con el proyecto y no ser un mero proveedor que no comparte riesgos. De esta forma alineamos sus intereses con los de PCP Tecnología en una asociación estratégica frente al cliente a lo largo del contrato, donde en la medida que se expanda la base de afiliados usuarios, la empresa Convoy participa de los beneficios. Por ultimo la compañía PCP Tecnología adquiere un mayor margen de maniobra con proveedores estratégicos que tendrán un fuerte impacto en el valor entregado al cliente.

La empresa PCP Tecnología al buscar ampliar las capacidades de la plataforma de atención online y de adaptarla a las necesidades de los diversos clientes y mercados buscara generar una serie de asociaciones estratégicas visando alinear intereses a largo plazo de sus asociados mediante acuerdos de riesgo compartido (Risk Sharing Agreements).

Estrategia de Producto

Producto

PCP Tecnología tiene la licencia de American Well Corp. para desarrollar su plataforma “Online Care” en la Argentina.

La plataforma “Online Care” es un software basado en la web que permite a pacientes y prestadores de salud tener una atención inmediata, en vivo y con toda la información clínica necesaria para una atención médica eficaz, mediante video de alta definición, mensaje de texto encriptada y teléfono.

El producto “Online Care” es altamente flexible adaptándose a las necesidades del cliente y contiene muchas funciones que permiten derivar en diferentes productos para brindar soluciones.

Como se menciona anteriormente, la plataforma genera ventas principalmente por dos Productos Base; *Suscripción Anual de usuarios & Consulta en Línea Std. (Atenciones Médicas Online)* Estos productos son llamados base debido a que cualquier otro producto o canal generado o desarrollado estará vinculado a la generación de ventas de estos productos base.

Ej. Vendo gabinete para farmacia, cobro fee por instalación y el gabinete posteriormente generará ingresos por atenciones online de personas suscriptas al uso del sistema.

Propiedad

American Well es propietaria de todos los derechos y patentes que protegen la plataforma. PCP Tecnología con la firma del acuerdo se compromete a resguardar dichos derechos y patentes.

Especificaciones y Beneficios de la Plataforma “Online Care”

Esta plataforma es capaz de generar una atención médica de alta calidad entre médico y paciente mediante una *video conferencia* de alta definición, brindando a cada usuario su *historia clínica electrónica* (actualizada en cada consulta a lo largo de su vida), y posibilitando una atención médica rápida, evitando los inconvenientes de traslado y reduciendo fuertemente las colas de espera.^x

La plataforma online genera una mayor oferta de médicos ya que estos no deben estar en el mismo lugar geográfico del paciente, des congestionando clínicas y hospitales, frenando el ingreso de hasta un 20% de la demanda de atención médica de primer nivel de salud.

El sistema posee un *triage electrónico* configurable por el prestador o medico capaz de generar pre-diagnósticos siguiendo la normativa CIE10 así como *derivaciones automáticas* a un *consultorio virtual de atención médica* o directamente a la clínica/hospital. Esta herramienta permite realizar un diagnóstico rápido del paciente en forma interactiva vía

web o teléfono, para una mejor coordinación de los recursos médicos disponibles para la atención.

El sistema al *integrar* a todos los actores de la cadena de valor de la industria de la salud, es capaz de generar un gran intercambio de *información en línea*, mejorando la atención médica y controlando mucho más el gasto debido a sus capacidades de *Business Intelligence* con cientos de reportes para el financiador o el Estado.^{xi}

Posee un *sistema de mensaje encriptado* capaz de transferir información clínica entre especialistas e instituciones. Esto lleva a la posibilidad de mejorar significativamente la interacciones entre prestadores, ya que la *interconsulta online asincrónica* entre médicos, reduce en hasta 30% las derivaciones innecesarias, pero al mismo tiempo mediante el *sistema de referencia y contra referencia electrónico* es capaz de generar derivaciones en línea tanto para una atención médica online como para una con un doctor en persona.

El sistema posee la herramienta para realizar una *prescripción médica digital* (aunque aun en Argentina no está disponible por la necesidad de legislación), o vía fax enviando la receta a la farmacia más cercana al paciente. Esta herramienta sirve como soporte al médico para la decisión al momento de diagnosticar y prescribir debido a que posee el *VADEMECUN digital integrado* y una extensa serie de *contenidos médicos digitalizados* destinados al médico y paciente. En consecuencia, por ejemplo el médico al tener por un lado la historia clínica electrónica del paciente y por otro el contenido de interacción de medicamentos y sus efectos, logra una disminución en la cantidad de prescripciones por paciente y una mejora del 80% en la calidad del medicamento recetado.

El paciente y medico comparten una *agenda electrónica* donde se actualizan los turnos en forma instantánea, pero donde también se genera un acompañamiento más completo de la pos-consulta mediante el armado de una agenda activa para tratamientos médicos, alertas y SMS. La herramienta de *MedicalHome* brinda al médico de cabecera la posibilidad de mejorar la planificación y administración de tratamientos médicos como la diabetes debido a la integración de especialistas y el médico de cabecera bajo un único flujo de información, mejorando fuertemente el tratamiento a pacientes crónicos.

Pero también, esta plataforma logra conectar a la sesión de atención medica online, mediante la tecnología *plug&play*, *los dispositivos médicos móviles* a la computadora, sus App para tablets y smartphones, siendo capaz de transformar a la salita de enfermería de una farmacia en un *gabinete de atención medica online completo*, o crear *gabinetes de homecare* en la casa del paciente en tratamiento, multiplicando fuertemente los puntos de atención medica disponibles para el individuo, acercando el sistema de salud a la gente, a su barrio y su casa.

El sistema posee la capacidad de *segmentación* (por especialidad, patología, demografía, geografía, etc) donde podemos armar productos específicos para los programas públicos de salud como crónicos, cardiopatías, diabetes, salud mental, etc. ya que se logra una mejor administración de los recursos humanos disponibles, mayor interacción del médico con el paciente en forma permanente y un control global por parte del financiador público o privado.

La *accesibilidad* es total ya que es un desarrollo bajo lenguaje Java, donde cualquier persona con acceso a internet desde donde este puede loguearse al sistema, sin otro requisito más que una clave personal. El *portal web* así como el Dr. Channel brindan a los usuarios un *ecosistema completo de salud*.^{xii}

A continuación se enumeran todas las herramientas que posee la plataforma de atención médica online:

- Historia Clínica Electrónica
- Consulta con Video Conferencia HD y chat
- Triage electrónico
- Receta electrónica
- Sistema de mensaje encriptados
- Sistema de Referencia electrónica
- Agenda activa para médico y paciente
- Contenido médico interactivo
- Medidor de demanda por especialidad médica
- Reportes configurables y Business Intelligence
- Plug&Play para dispositivos médicos
- Aplicaciones móviles
- e-Trackers para mediciones y seguimiento del paciente
- Portal web configurables para médico, paciente y prestadoras
- Agrupación por prácticas y segmentación por demanda
- Medical-Home para médicos de cabecera
- IVR (Central Telefónica) y SMS (Mensajes de Celular)
- Amplia integración con terceros sistemas
- Gabinetes de atención médica online
- Homecare para atención a domicilio
- Sistema de pago y cuponera electrónicos
- Sala de espera virtual
- Sistema de control de calidad por parte del paciente
- Interconsulta electrónica asincrónica

Para mayor información de las especificaciones y beneficios recomendamos visitar www.americanwell.com

Ciclo de Vida

Al comienzo se realiza una puesta en marcha la plataforma junto con el cliente, identificando las necesidades y soluciones que la plataforma pueda brindar. En este periodo se realiza una adecuación de la plataforma al cliente que llevara aproximadamente 4 meses para su puesta a punto.

El producto, en algunos casos, al comienzo tendrá una valuación o Test por parte del cliente (Piloto) previo a lograr una escala superior, según empresas importantes del sector los test poseen un promedio estimado de 9 a 12 meses.

Posteriormente se realizaran contratos de cinco años por mayores volúmenes, renovables por otros cinco años.

Durante este periodo, al ser un producto tecnológico, las actualizaciones del software para mantenerlo vigente es muy importante. American Well tiene como política lanzar al menos dos actualizaciones anuales, para mantener el sistema con nuevas novedades. PCP Tecnología estará trabajando junto al cliente en busca de nuevas oportunidades de negocios que puedan potenciar la flexibilidad de la plataforma, agregando nuevas capacidades y respuestas al cliente.

Productos Planeados

PCP Tecnología actualmente tiene productos a desarrollar en carpeta para potenciar el uso de la plataforma. Estos productos no han sido volcados en las proyecciones, como tales, pero si se han considerado los ingresos generados por su utilización, principalmente por medio de las Atenciones Online Std.. Dichos productos se encuentran descriptos en el marketing mix del proyecto, siendo que son multiplicadores de ingresos ya que generan una mayor interacción con nuevas tecnologías y expanden los horizontes de cobertura que posee la plataforma.

Análisis de Mercado

Mercado Objetivo

El mercado argentino de atención médica representa a más de U\$S 65 mil millones (PPP PIB) y posee la siguiente estructura:

• Obras Sociales + PAMI	23.350.841
• Prepagas	5.391.667
• Sin cobertura	13.642.372
• Población total	40.518.951

El Mercado de la Salud en Argentina

Los distintos jugadores en estos segmentos de mercado serán nuestros principales clientes. Como dato adicional podemos agregar que una persona en la Argentina genera un promedio de 8.2 consultas de primer nivel de atención por año y el costo promedio de una atención médica de primer nivel en consultorio es de aproximadamente \$60.^{xiii}

Supuestos y Objetivos

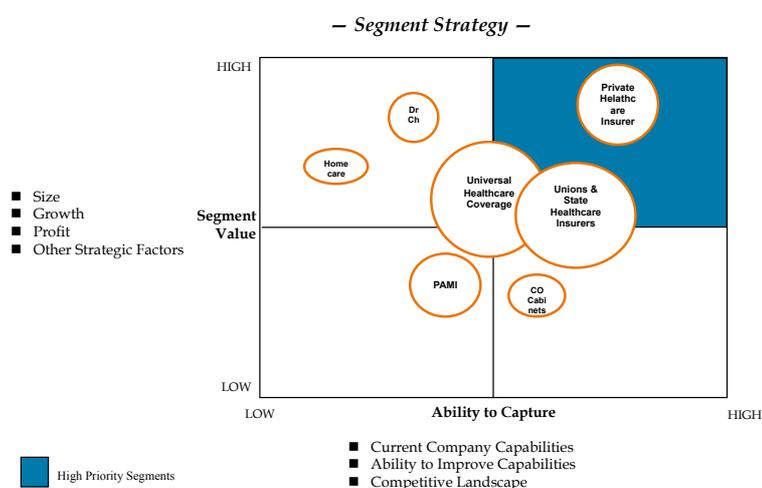
En esta parte se desarrollan los supuestos de mercado utilizados en las proyecciones del negocio. Se describen las variables asumidos para cada análisis a fin de ayudar a la comprensión del comportamiento del producto en los próximos 10 años.

La población objetivo se deriva de la segmentación de mercados diferentes que tienen características únicas que podrían dar lugar a la segmentación del modelo de ingresos y la comercialización del producto. En esta línea observamos que:

- *Aseguradoras de Salud Pre-pagas:*^{xiv} Nuestra meta objetivo se centra en las cinco principales empresas que concentran casi el 60% del mercado (OSDE, SMG, Galeno, OMINT y Medicus). Nuestro punto de partida de la cuota de mercado proyectada es significativo para el primer año (aproximadamente un 0,1%.) debido a la alta concentración del mercado y su escala de ingresos ABC1 con amplio acceso digital. Prevemos en todos los casos una alta aceptación del servicio médico en línea y un crecimiento exponencial de la utilización de la plataforma cada año.
- *Obras Sociales Sindicales y Estatales:* Este segmento representa el mercado más importante en términos de cantidad de afiliados, donde podemos encontrar las Obras Sociales Provinciales, Convenios Especiales para Cobertura entre prestadoras, empresas y el gobierno. Existe una alta concentración en este segmento debido a la alta concentración de afiliados en las provincias más importantes (Buenos Aires, CABA, Córdoba y Santa Fe) y también en el segmento de Sindicatos (alrededor de 60 de ellos tienen más de 100 mil miembros, siendo que 10 de ellos superan los 300 mil miembros). Pero también porque este destino tiene un promedio de ingreso medio bajo, con un acceso digital menor que el primer segmento, estamos proyectando una tasa de

utilización ligeramente menor que el segmento de salud privado. Sin embargo, se estima que el uso de la atención online a través de los gabinetes de atención online en empresas generará un impacto positivo en el segmento.^{xv}

- PAMI:** Considerando las características específicas de la cobertura brindada por el PAMI que llega a los 4,4 millones de personas, con acceso bajo acceso digital, pero una alta demanda de atención médica y con una importante dispersión geográfica. Siendo el gobierno nacional un objetivo estratégico a largo plazo, prevemos que podría haber una fuerte demanda a través de los gabinetes de atención online en los cientos de centros de atención de todo el país, además de la demanda que generada a partir de la atención en línea a través de la web o por teléfono.^{xvi}
- Salud Pública:** Este segmento representa más de 13 millones de ciudadanos que no tienen ningún tipo de cobertura de seguro de salud, los cuales utilizan la red de hospitales públicos en todo el país. Debido a la alta fragmentación de la demanda y por el alto impacto que esta tecnología puede tener sobre la eficiencia de uso de los recursos en los hospitales públicos y centros de APS, creemos que nuestro punto de partida en el mercado será inferior al 0,1%.^{xvii}
- Empresas, Farmacias y otros:** Este segmento se genera mediante el acuerdo con otros segmentos como pueden ser las obras sociales sindicales o prepagas para poder brindar en el establecimiento atención online mediante los gabinetes a sus clientes o trabajadores.
- Médicos:** Este segmento debería crecer junto con el cambio cultural del mercado en los próximos años. Este crecimiento será impulsado por la incorporación al sistema de los 4 segmentos de mercado (Prepagas, Obras Sociales, PAMI y Sistema Público de Salud).



Clientes

Los clientes para nuestros productos son todo tipo de prestadores y financiadores de la industria de la salud, que actualmente usan el sistema tradicional de atención médica para satisfacer las necesidades de sus pacientes.

Sin embargo aunque nuestros potenciales clientes utilizan herramientas de telemedicina, nuestra plataforma integral de atención médica online busca reemplazar dicha tecnología por una plataforma que podrá brindar una mejor atención médica de una forma más eficiente. Además de los prestadores, nuestro objetivo es integrar a la plataforma las cadenas de farmacias, laboratorios, médicos particulares y empresas privadas.

Perfil de Nuestros Clientes^{xviii}

Nuestros clientes primarios son las obras sociales prepagas, obras sociales estatales o sindicales y el sistema público de salud. El mercado prestacional de cobertura médica se conforma de cinco pilares:

- Obras Sociales Sindicales (+300 empresas)
- Obras Sociales Estatales (+24 de cada provincia)
- Sistema de atención pública de la salud + PAMI
- Obras Sociales Prepagas (+20 principales empresas)
- Otras compañías integrantes de la cadena de valor de la industria

El mercado de las prestadoras/financiadora se encuentra muy concentrado, donde los 5 primeros jugadores del sector prepago y las 20 obras sociales más grandes concentran el 60% del negocio.

Las aseguradoras privadas de salud están formadas por las empresas que ofrecen cobertura de salud a los afiliados que buscan una calidad de servicio más seguro y mejor, siendo que estas empresas ofrecen diferentes propuestas de cobertura para sus afiliados.

Algunas de estas aseguradoras privadas están integradas con sus propios hospitales y centros de salud, y otras poseen acuerdos con terceros prestadores de salud con el fin de proporcionar asistencia sanitaria.

El sistema de atención pública de la salud está integrado por los hospitales públicos y centros de atención primaria de salud, su funcionamiento depende del ministerio de salud del gobierno en todos los niveles - nacional, provincial y municipal -. Los principales usuarios del sistema de salud son las personas sin cobertura de salud, así como otras personas que utilizan el servicio de salud pública y puede que tengan algún tipo de cobertura de salud.

El sistema de salud universal proporciona asistencia sanitaria va desde la atención primaria de la salud a la alta complejidad. Este sistema de salud ofrece atención en todo el país, ofreciendo una cobertura más amplia que las aseguradoras privadas.

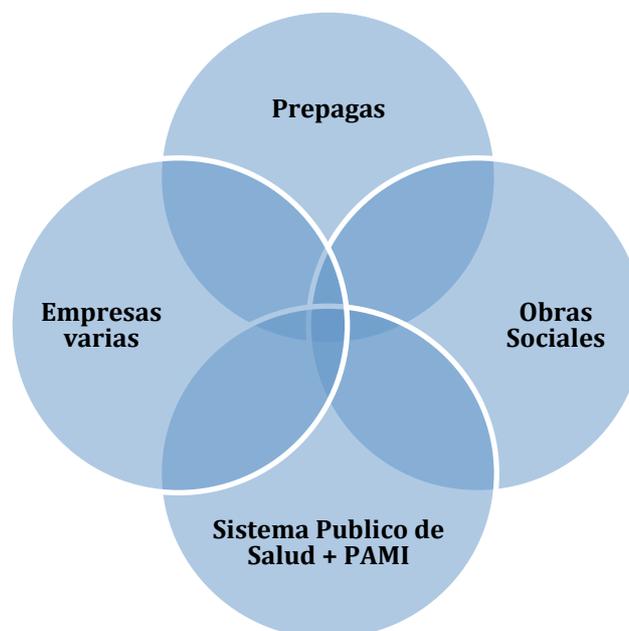
Médicos y especialistas se encuentran principalmente en las capitales del país, y esa situación conduce a una falta de expertos en el campo y en las zonas con alta dispersión demográfica.

Otros clientes, como empresas industriales o farmacias, es probable que utilicen nuestra plataforma de atención médica.

Las mejoras que buscan clientes potenciales son los siguientes;

- Mejorar la eficiencia de costes
- Ofrecer un servicio de calidad y mejorar la asistencia sanitaria
- Ahorro de tiempo para los miembros
- Mejorar la utilización del espacio en los hospitales y clínicas.
- Reduzca la distancia entre el paciente y el médico
- Mejorar el flujo de información de los pacientes
- Integrar los demás actores de la cadena de valor de la salud

Análisis de FODA – Segmentos^{xix}



Obras Sociales Prepagas:

Fortalezas:

- Segmento de mercado avanzado y de rápida adopción de nuevas tecnologías

- Los afiliados poseen altas tasas de acceso digital
- ABC1
- Las empresas del sector están convencidas sobre la necesidad de cambio en la industria a través de la aplicación de tecnología de información a la salud
- Administración eficiente y profesional con gran capacidad de adaptación a nuevas tecnologías
-

Debilidades:

- Mercado fuertemente regulado con impacto en su política de precios y obligaciones prestacionales
- Fuerte presión de los costos operativos en la industria
- El 60% del mercado se concentra en las 5 prestadoras mas grandes
- Alta concentración de demanda de 1/3 por especialista

Oportunidades:

- Mejora en la atención medica para pacientes en áreas rurales o ciudades con baja densidad poblacional
- Mejoras en la atención medica en grandes centros urbanos, relocalizando eficientemente los recursos y la demanda.
- Mejora del costo de la atención a través de los ahorros logrados
- Apertura de un nuevo canal de atención virtual para atención online con alta segmentación orientado a brindar diversas especialidades medicas a distintas regiones geográficas.

Amenazas:

- El nuevo PMO ha incrementado las obligaciones de las prestadoras para con los afiliados
- Fuerte intromisión de la Secretaria de Comercio Interior en el sector

Obras Sociales Publicas:

Fortaleza:

- Extensa cobertura nacional, tanto por las Obras Sociales Sindicales como Estatales y convenios especiales
- ABC1+C2 con trabajadores sindicalizados y estatales
- Se financian de aportes obligatorios de sus afiliados por categoría de trabajo a lo que se suman subsidios del Estado Nacional como la APM entre otras
- Fuerte presencia en los grandes centros urbanos industrializados donde se concentran mas del 60% de la población nacional.

Debilidades:

- Poca inversión en tecnología y en recursos humanos. Mala administración de recursos.
- Discreción en el uso de recursos presupuestarios y humanos
- La fuerte disputa interna en la CGT
- Fuerte resistencia al cambio por su burocracia y recursos humanos

Oportunidades:

- La plataforma integral de atención medica online es un fantástico producto político para los lideres de los sindicatos, lo que ayudara a alinear los intereses políticos y operativos de las obras sociales.
- Mejoras en los costos de atención de primer nivel y ampliación del radio de cobertura de las obras sociales.
- La plataforma pueden ser una herramienta esencial para los programas de atención publica de la salud.

Amenazas:

- El Estado nacional posee una deuda con las obras sociales de mas de U\$D 300 millones
- Casi 4 millones de afiliados de las obras sociales poseen doble cobertura con una prepaga
- Incremento del empleo en negro y sin sindicalizar
- La disputa de las distintas facciones de la CGT pueden ser un problema en el corto plazo para la asignación de recursos y financiamiento de las obras sociales pertinentes.

Sistema de Atencion Publica + PAMI:

Fortaleza:

- El acceso del ciudadano a la salud publica y gratuita esta garantizado en la Constitución
- El gobierno nacional y provincial han incrementado sustancialmente el presupuesto en el gasto en salud y desarrollo social, lo cual en su conjunto llega al 30% del presupuesto nacional.
- Existencia de programas de inclusión digital para niños de escuelas primarias y secundarias, así como a los médicos del sistema de salud publica.
- El incremento de inversión en telecomunicaciones desde el Estado y el sector privado ayudara al desarrollo rápido de la plataforma de telemedicina a nivel nacional
- La ANSES ha actuado como pilar de recursos para desarrollar grandes proyectos estratégicos a nivel nacional y en particular en el sector de la salud publica
- Mas de 13 millones poseen cobertura de salud publica

- La atención de salud pública llega principalmente a las clases C2 y C3
- Inversiones significativas en tecnología por parte del PAMI para mejorar la atención a los más viejos.

Debilidades:

- Los médicos son mal pagados en el sector público
- Sub-ejecución de presupuesto, donde hospitales de alta complejidad no operan a capacidad óptima
- Sistema de APS colapsado
- Fuerte diferencia entre las provincias en sus sistemas de salud pública, donde el gasto per-cápita varía significativamente entre provincia y provincia, así como con la Nación.
- Muy mal desempeño de las políticas de Atención Primaria de la Salud y Atención de Primer Nivel de Salud
- Procesos muy burocratizados y políticos con fuerte resistencia al cambio
- Muy bajo el porcentaje del presupuesto de salud destinado al CAPEX

Oportunidades:

- La plataforma de atención online es una excelente oportunidad de impacto político para los ciudadanos
- Baja los costos operativos en el sector mejorando la eficiencia en la utilización de recursos
- Mayor retención de médicos y mejora en sus ingresos
- Los productos como la salud online o los gabinetes son desarrollos nuevos para el sector
- Relocalización de la demanda de primer nivel de atención y de los recursos médicos disponibles
- Mejora en la atención debido a la continua oferta de médicos a la población independientemente de su localización geográfica

Amenazas:

- Presupuestos provinciales escuetos
- Fuertes intereses políticos en las adjudicaciones de las licitaciones
-

Empresas, Farmacias y Laboratorios:

Fortalezas:

- La Argentina posee un amplio tejido industrial con una extensa cadena de valor productiva desde el sector primario hasta los servicios
- Fuerte sindicalización de los empleados del sector industrial

- Gran capilaridad del sector farmacéutico y laboratorial a lo largo de las ciudades de todo el país
- En la última década el país ha crecido a tasas superiores al 6% anual con una inversión bruta cercana al 21% PIB, siendo el más alto de la región

Debilidades:

- Los sectores industriales estratégicos están altamente concentrados
- Fuerte participación de capitales extranjeros en muchos de los sectores productivos nacionales
- Política industrial nacional basada en el modelo ISI

Oportunidades:

- Desarrollo de productos específicos en acuerdo con las obras sociales sindicales con el objeto de mejorar la atención médica de sus afiliados
- Baja en el ausentismo al mejorar la atención médica de los trabajadores y sus familias
- Extensión de la atención de salud a industrias con alta dispersión geográfica como la minería y la petrolera
- Mejora en la administración de los recursos humanos de la empresa
- Transformación de la sala de enfermería de la farmacia en un gabinete de atención médica online
- Incorporación de laboratorios y clínicas a la plataforma de atención médica online

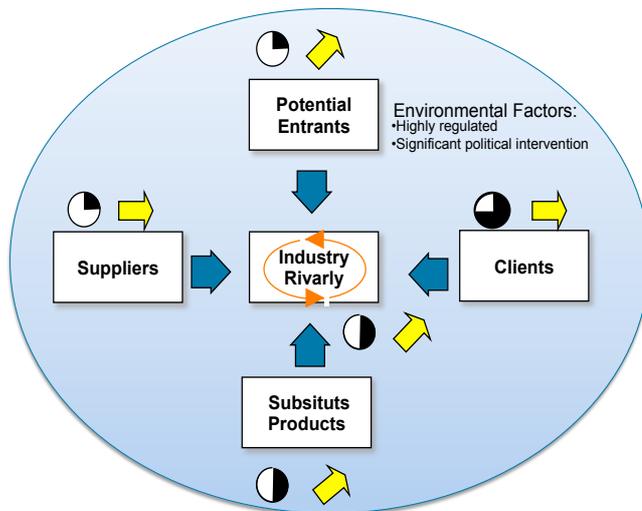
Amenazas:

- Moderado impacto de la crisis internacional en la economía Argentina
- Fuerte presión inflacionaria sobre los costos de producción
- Fuerte control de precios, de cambio y de comercio exterior

Competencia

En la actualidad no existen competidores en la atención médica online que puedan ser capaces de igualar la plataforma en la Argentina. Prevemos la competencia directa de los desarrolladores de tecnología, con base en el nuevo mercado online creada por esta tecnología.

Análisis Fuerzas Competitivas^{xx}



Cientes:

- Alta concentración en segmentos de Mercado como las prepagas y obras sociales
- Grandes y burocráticas empresas como el PAMI
- La industria esta sufriendo fuertes presiones por los costos, siendo que esta plataforma posee un significativo impacto en el ahorro de costos de atención medica
- Alto costo de cambio de producto
- Significativo impacto tecnológico en la telemedicina utilizada en la Argentina lo que impacta fuertemente en el modelo de negocio de las prestadoras

Competidores Potenciales:

- Productos y modelo de negocio altamente diferenciados
- Significativa inversión para el desarrollo de una licencia de las mismas características
- Son claves para desarrollar este negocio conocer la industria y tener capacidad de lobby frente a los actores públicos y privados que intervienen en el mercado

Productos Sustitutos:

- Existe una amplia variedad de productos de telemedicina en Argentina
- Los productos de telemedicina actuales se basan en call-centers y plataformas para interconsulta
- Son necesarias fuertes inversiones para desarrollar una plataforma de similares características

Proveedores:

- Existen múltiples proveedores de IT en Argentina desde pymes especializadas hasta multinacionales
- Alto costo por cambio de proveedores de IT

En este análisis no se considera a AW como un proveedor de IT

Rivalidad Competitiva:

- La industria de la salud posee una extensa y desarrollada cadena de valor con actores multinacionales, fuerte proceso de especialización y segmentación de mercado
- Debido a las regulación existen altas barreras de salida
- Fuerte presión de costos debido a la inflación, salarios, control de precios y cambiario, y barreras a las importaciones

Estrategia de Marketing

En general nuestra estrategia de marketing esta basada en las siguientes fundamentos;

- Tecnología aplicada a la Salud
- Poder introducir nuestros productos en los 3 segmentos del Mercado de la Salud.
- Desarrollo de Soluciones especificas a cada cliente.
- Establecer las relaciones estratégicas comerciales que nos faciliten los canales venta.
- Poder introducir en la plataforma mas de 100000 usuarios de diferentes clientes en esta etapa inicial de cinco años.

Para demostrar el valor que tiene la plataforma “Online Care”, podemos;

- Mostrar las diferentes aplicaciones.
- Demostrar los efectos de la misma.
- Y sumar credibilidad con reportes y estudios realizados por especialistas.

Mas allá de las complejidades del proceso de atención medica online, podemos destacar que las herramientas y características de la plataforma online pueden crear una gran diversidad de sub-productos que aportan una mayor flexibilidad al momento de maximizar el valor de dicho producto colocado.

Como eje principal en el marketing del producto se buscara generar un escalonamiento de productos partiendo de soluciones mas simples hasta productos Premium de mayor complejidad. Dado el análisis de mercado llevado adelante en los diversos segmentos, estimamos que existen algunas herramientas que deberán estar presentes en los productos estándar ya que son fundamentales como la Historia Clínica Electrónica, el Triage Electrónico, la agenda activa, el mensajeo encriptado y el video/chat. Sin embargo como objetivo buscamos generar una relación pensada a 10 años con los clientes debido a las características del mercado de la salud.

Además de la generación de una segmentación de productos, según el mayor nivel de complejidad y profundización que la plataforma se integre con el cliente, también encontramos productos específicos para segmentos de mercados específicos como:

- Medical Home para los médicos de cabecera y el tratamiento de crónicos
- E-Gabinetes con dispositivos médicos de medición para la atención y seguimiento de pacientes, desarrollado para Farmacias, centros de atención y empresas
- Homecare para el seguimiento de tratamientos médicos de pacientes en su domicilio
- APP Móviles para una mayor disponibilidad e interacción entre usuarios del sistema
- Dr. Channel para transformar el consultorio del médico o institución en consultorio virtual

Entre otros, mediante las diferentes herramientas y la asociación con otros recursos de terceros nos lleva a tener una amplia gama de posibilidades jamás realizadas en el mercado argentino. El objetivo final es la creación de una ecosistema virtual^{xxi} para el cuidado de la salud para el paciente, integrando en el mediano plazo todas las herramientas disponibles mas el desarrollo de nuevas aplicaciones tanto para online como offline a fin de compatibilizar ambas dimensiones de la practica medica.

Estrategia de Venta

Los productos que brinda la plataforma “Online Care” deben ser tratados con una expectativa de largo plazo.

En una primer etapa buscaremos realizar experiencia en cada segmento del mercado. Dados los grandes costos y deficiencias que tiene el sistema de salud, la plataforma “Online Care” brinda las distintas soluciones que el mercado necesita. Nuestra estrategia de venta incorpora:

Segmentacion

El mercado de la salud lo podemos segmentar en primer lugar dividiendo las aguas entre APS y Primer Nivel de Atención. Dentro de estas podemos como ya hemos mencionado anteriormente sub-dividir las etapas de atención entre ambulatoria y internación del paciente.

Por otro lado encontramos extensas categorizaciones de patología y tratamientos, al momento analizar en forma mas detenida el segmento en el que debemos actuar.

Siendo así, y considerando las experiencia e impactos que una plataforma de estas características puede generar, buscaremos iniciar nuestro desarrollo en dos nichos específicos uno en APS y otro en Primer Nivel de Atención, siempre centrándonos en el área ambulatoria de atenciones.

Estos segmentos son:

1. *Atención a Pacientes Crónicos No Transmisibles*: Este segmento posee un gran potencial principalmente en los mercados de atención privada y semipúblicos, debido a los diferentes cambios ocurridos en los últimos dos años, que mediante una serie de resoluciones de la Superintendencia de Salud de la Nación se modificaron las normativas de obligación de cobertura prestacional de financiadoras en la Argentina. Esto cambios, han llevado a que muchos operadores, integrados estos o no, busquen controlar en forma mas efectiva la calidad de atención y gastos con sus afiliados. En este sentido, el monitoreo de los pacientes crónicos y la búsqueda de una mayor adherencia al tratamiento se han transformado en objetivos vitales en el mediano plazo, donde el gasto e inversión son muy significativos. Pero además, es un nicho en expansión en los próximos años, estimándose que representara mas del 30% de la cápita en no mas de 15 años.
2. *Atención Perinatal*: Este segmento de gran potencial en APS, es un nicho de mercado que gracias a los programas nacionales como Plan Nacer y ahora Plan Sumar, generan una serie metas (Trazadoras) para el sector publico donde existe presupuesto suplementarios que facilitan el financiamiento de proyectos de mejora tecnológica. En este sentido, existen grandes oportunidades en el sector publico para el desarrollo de tecnología IT para la interconexión de las redes de maternidades, plataformas de interconsultas, desarrollo de HCE para el seguimiento del paciente, etc. Esto como hemos observados en la red de maternidades de la Ciudad de Buenos Aires, tendría un impacto positivo en la mejora de las metas de los Programas, aumentando los ingresos y al mismo tiempo mejorando el seguimiento de los pacientes a lo largo de la gestación.

La decisión de acción sobre estos nichos específicos responde a las siguientes factores que los hacen atractivos y funcionales a los objetivos a mediano plazo del proyecto:

1. *Financiamientos*: En ambos sectores encontramos fuerte gasto e inversión en los diferentes programas.
2. *Impacto Medible*: En ambos casos la implementación del sistema puede responder con variables de desempeño objetivas que se traducen en calidad de atención y eficiencia de los recursos
3. *Necesidad visible*: En ambos casos las necesidades de implementar mejoras en los sistemas para el seguimiento del paciente son visibles por parte del cliente.

Posicionamiento

La plataforma “Online Care” es vista por los potenciales clientes como una solución tecnológica innovadora, integradora y eficiente, que une a los distintos actores del circuito de una atención médica en un mismo punto.

La flexibilidad de la plataforma para adaptarse a las diferentes necesidades y segmentos, va a generar un gran interés y respuesta en los potenciales clientes.

Nuestra plataforma debe ser posicionada como una herramienta tecnológica aplicada a la sistema de salud, siendo ella la integradora de los diferentes sistemas tecnológicos y no tecnológicos.

Marca

Nuestro marketing estará concentrado en el aporte de valor agregado al cliente.

Motivos de Compra y Uso

Al integrar las distintos actores del sistema de salud los motivos de compra o uso serán diferentes según la óptica que se lo mire. El éxito es que todos los actores tengan una motivación para su compra o uso.

A las financiadoras las motiva ofrecer un mejor servicio a sus afiliados, haciendo más eficiente la gestión y reducir costos.

Los médicos tienen la posibilidad de armar sus consultorios virtuales ampliando los canales de ingreso de pacientes, realizando una mejor gestión y manejo de sus pacientes.

Los pacientes, como usuarios del sistema, podrán obtener un servicio de atención adicional facilitando y ahorrando tiempo de las posteriores gestiones médicas.

Precio

Para desarrollar una política de precios acorde al mercado o segmento de mercado, es necesario ahondar en las características particulares de la formación de precio y tasas de utilización. Para ello a continuación se establecen algunos criterios utilizados para desarrollar la política de precios mas allá de la estructuración de costos de la plataforma que se encuentran en las proyecciones contables.

En primera instancia debemos realizar una separación entre el sistema privado de financiamiento y prestación de salud del sistema público de salud y semi-público debido a que los costo por prestación son más altos en el sistema privado, llegando el costo de una consulta consultorio privado de un medico a un promedio de entre \$50 y \$100, siendo que si este se realiza en un consultorio externo de un sanatorio este costo podría llegar a los \$140 como consulta vestida. También se consideran los cambios que se generan por tener a los prestadores bajo un marco de pago por consulta o por sueldo mas incentivo en las instituciones sanatoriales. Ya en el caso del sistema público y semi-público estos costos pueden bajar sensiblemente.

Por otro lado, las tasas de utilización entre dichos mercados varían, más allá de la cápita y sus características socio-económicas que los hacen más sanos en la medida en que mayor sean sus ingresos. Las tasas de utilización en el sector privado rondan las 8 consultas anuales en primer nivel de atención de salud para el sistema privado. Esta tasa para coberturas semi-públicas como las Obras Sociales Sindicales y Estatales bajan a 6 consultas anuales por la baja en la calidad de la atención médica. Y por último el sistema público dado sus múltiples problemas posee una tasa de consultas que no supera las 4 atenciones anuales de primer nivel de atención. En el caso del público existe una fuerte demanda contenida por falta de recursos lo que genera un fuerte impacto en los costos de atención por readmisión a los hospitales públicos.

Las características de la cápita en el segmento pre-pago es muy distinto al sistema público, lo que genera abordajes distintos al momento de implementar la plataforma y un impacto en la tasa de utilización de sus herramientas. En el caso del segmento privado y de algunas obras sociales, el alto nivel de acceso digital, ingresos y la búsqueda de comodidad y una mayor calidad de atención son ejes fundamentales al momento de elegir el sistema. Ya en el sistema público donde el objetivo está dirigido a actuar sobre la Atención Primaria de la Salud, factores como la dispersión geográfica, falta de accesibilidad, falta de gestión e ineficiencia en la utilización de recursos son estratégicos al momento de pensar el futuro del sistema de salud. Estas diferencias otorgan un conjunto de características esenciales al momento de determinar el marketing mix y principalmente proyectar su política de precios.

Por último, encontramos que el sector ha sufrido en los últimos 5 años un fuerte proceso inflacionario de los insumos que conforman el IGP de ADECRA mostrando que el sector ha vivido presiones inflacionarias por arriba de la media del IGPM privados.

Esto nos da la pauta del movimiento de la política de precios en el sector debido en parte a la fuerte componente de insumos importados y a los aumentos salariales.

Frente a este panorama la política de precios del proyecto tendrá algunos lineamientos que son:

- El ingreso fijo anual significara el aporte de las herramientas de gestión y diagnóstico para el cliente. Sus ejes de determinación del precio tendrán un escalonamiento según la mayor complejidad del producto y las necesidades del cliente, partiendo desde un estándar. Su precio se relaciona con la percepción de servicio entregado contra el pago mensual del afiliado a fin de medir la sensibilidad precio servicio.
- El ingreso por video conferencia se genera cada vez que exista una atención en línea. Su valor está relacionado directamente con el costo de una consulta privada a fin de medir la sensibilidad precio servicio, este es estándar y no se prevé impacto de aumentos significativos en el mediano plazo.
- Plan de combos de fijo + variable donde se busca armar un valor por blocks de 5 mil usuarios + una tasa de atenciones online que podrían ser directamente

aplicados por usuario o en blocks de 2 mil atenciones distribuibles. Superando las tasas de utilización se cobrara un plus por consulta a determinar.

- Por último cada una de las herramientas especiales como los gabinetes de atención online, aplicaciones móviles especiales o el Medical Home para los médicos de cabecera tendrán un valor único anual relacionado a un porcentaje de la tasa de utilización de dichos sistemas.
- Dr.Channel como los productos generados específicamente para los médicos se buscara que su utilización sea gratuita a fin de generar volumen de médicos y prestadores en el sistema online.

Como estrategia inicial de ingreso al mercado proyectamos un precio final por usuario anual de U\$D 15 el cual tendrá un proceso de apreciación del 5% anual en los primeros 5 años, no superando los U\$D20 por usuario. Estos valores se aplicaran principalmente al segmento prepago y obras sociales en algunos casos. El valor por consulta por relacionarse directamente con el valor de la consulta médica unitaria, será inicialmente de U\$D 2 manteniéndose a lo largo de los próximos 5 años, a fin de estimular la frecuencia de utilización. Esta estrategia de marketing contempla la posibilidad de agregar el co-pago a las atenciones online. Ya en el segmento público, este el valor esta generado por el volumen de utilización de las herramientas de la plataforma, su interacción con el sistema de atención primaria de la salud y las atenciones online. Bajo esta línea se crearan precios combos que combinan un valor fijo + consultas estimadas en la tasa del 20% de desvío de atención de primer nivel publicadas en EEUU por la consultora Milliman. Los precios que se proyectan están en un valor de \$100 anuales por usuarios. A esto desde ya dependiendo de la escala de la plataforma a necesitar y las cantidades de herramientas especiales este precio se conjuga con una multiplicidad de agregados que conformarían el producto final.

Plan de Accion de Marketing^{xxii}

Luego de determinados los segmentos y clientes objetivos, se buscara realizar una primera reunión de alto nivel dentro de dichas instituciones para presentar las características del producto a ofrecer. Debido a una decisión estratégica de avanzar sobre proyectos IT en dos segmentos específicos como son el tratamiento de crónicos y el proceso perinatal, el marketing estará centrado en dicha problemática.

La empresa PCPTecnologia SA desde su conformación se busco contar hacia su interior con integrantes que no solo aportaran inversión, sino principalmente contactos y conocimiento desde el lado financiero y político, para un mas rápido desarrollo del proyecto.

La acción de marketing se centra en una política de reuniones de muy alto nivel en las esferas institucionales como son las Prepagas como OSDE, SMG, Medicus u Omint, así como en el sector de Obras Sociales Sindicales desde OSECAC hasta OSPRERA y por ultimo en los Ministerios de Salud Provinciales como son GCBA o San Luis entre otros.

El desafío es poder trabajar en el desarrollo de un plan piloto en el cual podas adaptar las herramientas de nuestra plataforma OnlineCare a las necesidades del cliente, centrados en los segmentos específicos.

Un ejemplo se puede observar en la presentación de un proyecto de seguimiento de pacientes Crónicos a OSDE mediante su empresa de Urgencias Medicas con base en Santa Fe y Córdoba, para 1000 pacientes durante el piloto, que luego serian escalables a 20000 pacientes crónicos. En los Anexos (Presentación Plan Piloto a OSDE URG, Brochure Crónicos) se podrá observar el Plan Piloto a presentar por 6 meses.

La experiencia muestra que el mercado responde a sus propias singularidades basadas en productos muy a medida y confianza entre los interlocutores. Nosotros no pretendemos realizar una política de marketing similar a la de los Laboratorios, porque mi objetivos principal esta en el financiador y grandes prestadores, pero no en los médicos o pacientes finales.

Marketing Mix

Segmento: Aseguradora Prepagas de Salud		
Precio	<ul style="list-style-type: none"> • Fee anual por usuario + Fee por atención online • Fee por Soporte técnico + Fee por Hosting por usuario • Escalonamiento de precio por cantidades de 5K. • Pricing segmento premium ABC1. • Combo fee por usuario + x cantidad de atenciones online • Pricing especial para usuarios con doble afiliación en Prepaga y Obra Social Sindical 	
Producto	<i>Atención Online std</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención online por video conferencia + chat. • Historia Clínica Electrónica + Agenda Activa + Triage Electrónico + Mensajeo Encriptado • Business Intelligence • Portal web configurable • Atención de primer nivel de salud
	<i>Medical Home</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de seguimiento de pacientes para médicos de cabecera • Atención a pacientes crónicos
	<i>e-Gabinetes para Clínicas, Hospitales y farmacias</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Gabinetes de atención médica online para la realización de triage electrónicos y consultas médicas online • Dispositivos médicos agregados para mejorar la calidad de la atención y generar el seguimiento de mediciones de salud
	<i>App Móviles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones para smartphones y tablets para realizar seguimiento y consultas al sistema • Desarrollo de consultas médicas online móviles
	<i>HomeCare</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de seguimiento médico domiciliario
	<i>Dr. Channel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultorio virtual para médicos y clínicas
Plaza	<ul style="list-style-type: none"> • Las 5 principales aseguradoras del país • Provincia de Buenos Aires, CABA, Santa Fe y Córdoba. 	
Promoción	<ul style="list-style-type: none"> • B2B – Financiadores y prestadores • Médicos 	

Segmento: Obras Sociales Estatales y Sindicales		
Precio	<ul style="list-style-type: none"> • Fee anual por usuario + Fee por atención online • Fee por Soporte técnico + Fee por Hosting por usuario • Escalonamiento de precio por cantidades de 5K. • Pricing ABC1+C2+C3 • Escala de precio según salario medio por industria y sindicato • Combo fee por usuario + x cantidad de atenciones online • Pricing especial para usuarios con doble afiliacion en Prepaga y Obra Social Sindical 	
Producto	<i>Atención Online std</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención online por video conferencia + chat. • Historia Clínica Electronica + Agenda Activa + Triage Electronico + Mensajeo Encriptado • Business Inteligence • Portal web configurable • Atención de primer nivel de salud
	<i>Medical Home</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de seguimiento de pacientes para médicos de cabecera • Atención a pacientes crónicos
	<i>e-Gabinetes para Clínicas, Hospitales y farmacias</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Gabinetes de atención medica online para la realización de triage electrónicos y consultas medicas online • Dispositivos médicos agregados para mejorar la calidad de la atención y generar el seguimiento de mediciones de salud
	<i>App Móviles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones para smartphones y tablets para realizar seguimiento y consultas al sistema • Desarrollo de consultas medicas online móviles
	<i>HomeCare</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de seguimiento médico domiciliario
	<i>Dr. Channel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultorio virtual para médicos y clínicas
Plaza	<ul style="list-style-type: none"> • Sindicatos pertenecientes a la CGT. • Buenos Aires, CABA, Santa Fe y Córdoba. 	
Promoción	<ul style="list-style-type: none"> • B2B • Medicos 	

Segmento: Sistema Público de Salud & PAMI		
Precio	<ul style="list-style-type: none"> • Fee fijo annual por usuario • Fee anual por Soporte técnico y Hosting. • Combos de 2 mil atenciones online. • Fee por sistema de telefonía IP. 	
Producto	<i>Atención Online std</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención online por video conferencia + chat. • Historia Clínica Electrónica + Agenda Activa + Triage Electrónico + Mensajeo Encriptado + Interconsulta electrónica + Receta electrónica + Referencia y Contra Referencia • Business Intelligence + Encuestas • Atención Primaria de la Salud • Portal Web Salud • Integración con Procesos offline
	<i>Medical Home</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de seguimiento de pacientes para médicos de cabecera • Atención a pacientes crónicos
	<i>e-Gabinetes para Clínicas, Hospitales y farmacias</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Gabinetes de atención médica online para la realización de triage electrónicos y consultas médicas online en APS • Dispositivos médicos agregados para mejorar la calidad de la atención y generar el seguimiento de mediciones de salud
	<i>App Móviles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones para smartphones y tablets para realizar seguimiento y consultas al sistema • Desarrollo de consultas médicas online móviles
	<i>HomeCare</i>	
	<i>Dr. Channel</i>	
Plaza	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Público de Salud a nivel nacional, provincial y municipal • Principales mercados: Buenos Aires, CABA, Santa Fe, Córdoba y San Luis • Programas Nacionales de Salud. 	
Promoción	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas Públicas de Salud a nivel Nacional. • Programa Nacional y Provincial de Acceso Digital • B2C al acoplar la plataforma a Programas de salud de cobertura nacional 	

Segmento: Médicos, Farmacia, Laboratorio, Empresas y Otros		
Precio	<ul style="list-style-type: none"> • Fee anual por cantidad de establecimientos con gabinetes o conexiones a la plataforma • Fee por conexión a la plataforma • Fee por cantidad de gabinetes por compañía • Gabinetes por empres + Producto a Obra Social Sindical 	
Producto	<i>Atención Online std</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de atención online con base web • Servicio para afiliados y Retail • E-Trackers + Integración con sistemas del cliente • Historia Clínica Electrónica + Agenda Activa + Triage Electrónico + Mensajeo Encriptado
	<i>Medical Home</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Herramienta para seguimiento de Crónicos y Administración de tratamiento
	<i>e-Gabinetes para Clínicas, Hospitales y farmacias</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Gabinetes de atención médica online para la realización de triage electrónicos y consultas médicas online • Dispositivos médicos agregados para mejorar la calidad de la atención y generar el seguimiento de mediciones de salud
	<i>App Móviles</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones para smartphones y tablets para realizar seguimiento y consultas al sistema • Desarrollo de consultas médicas online móviles
	<i>HomeCare</i>	
	<i>Dr. Channel</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultorio virtual para médicos
Plaza	<ul style="list-style-type: none"> • Cadena de farmacias • Laboratorios, Clínicas y Universidades • Empresas Grandes con más de 500 empleados • Selección estratégica de industrias cruzada con sus sindicatos y obras sociales 	
Promoción	<ul style="list-style-type: none"> • B2B y B2C • Cámaras de Comercio e Industriales • Asociaciones Médicas y Universitarias 	

Management

Organización & Cultura

La compañía se regirán por su misión, visión, objetivos, organigrama y las líneas de autoridad.^{xxiii}

Las principales cualidades que en la cultura de la organización se persiguen son:

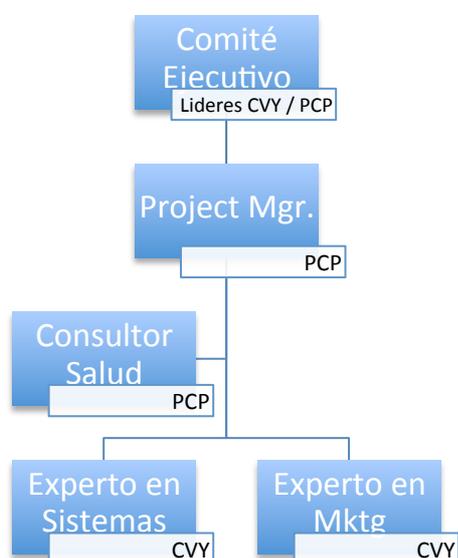
- Trabajo en equipo
- Iniciativas individuales
- Integración e identificación con la empresa de los miembros
- Comunicación en todos los niveles
- Respetar a las personas que integran nuestras organizaciones y externos

Organigrama

PCP Tecnología tiene como plan mantener una organización simple y flexible. Por ello busca generar acuerdos estratégicos con empresas que puedan aportar valor a la organización.

El Organigrama tiene dos etapas;

I. Primer Etapa: Desarrollo e Implementación



En la primer etapa de desarrollo e implementación, hemos elaborado un acuerdo estratégico^{xxiv} con la empresa Convoy que nos aportará los conocimientos tecnológicos, por ello hemos pensado en una organización compuesta por profesionales de ambas empresas. Con el fin de que al terminar esta etapa, los profesionales de esta primer estructura se hayan capacitado e incorporado la experiencia en el manejo de la plataforma “Online Care” y poder volcar esa experiencia en su empresa.

II. Segunda Etapa: Ejecución^{xxv}

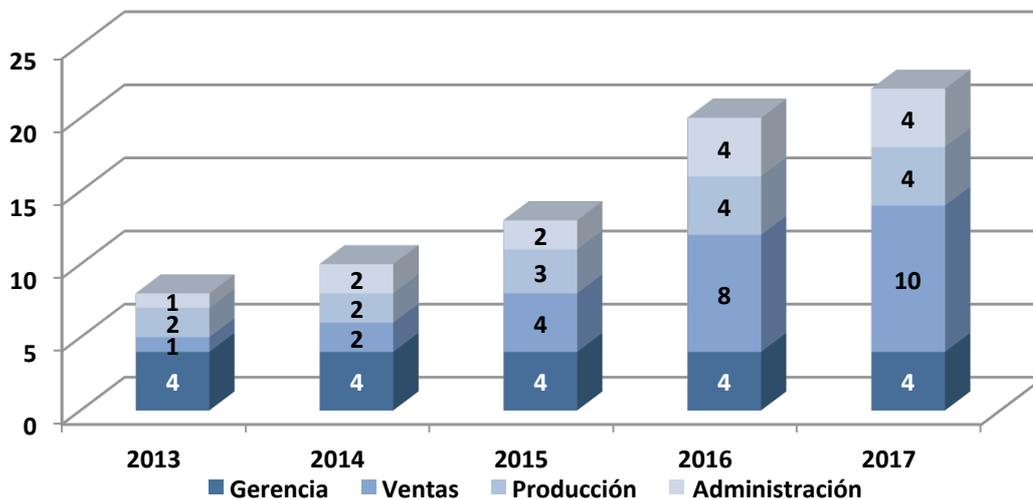


En la segunda etapa PCP Tecnología formará un equipo de profesionales que ayudará a coordinar y ejecutar las actividades. Este equipo va a estar formado por Gerencia Comercial, Gerencia Productiva, Gerencia Administrativa y Gerencia Financiera.

En este nuevo esquema continuará la alianza realizada con la proveedora de know-how tecnológico la cual se encargará de realizar las implementaciones en los nuevos clientes, como también, el soporte y mantenimiento de los sistemas. Por otro lado, se realizarán alianzas comerciales con empresas del rubro para poder distribuir y lograr una penetración del producto más rápido.

Dentro de las proyecciones realizadas estimamos la siguiente cantidad de personal, teniendo en cuenta el personal directamente vinculado con PCP Tecnología.

Personal por Departamento



Riesgos

Como todo nuevo proyecto este posee ciertos riesgos que deberán ser considerados, los cuales están presentes en el plan de negocios y volcados en sus proyecciones. Debido al contexto macroeconómico en que se mueve el proyecto, el mercado con sus características particulares como es la industria de la salud y su relación con la industria del IT. Siendo así podemos brevemente listar algunos factores que podrán generar un impacto sobre el proyecto de atención médica online, para los cuales buscamos generar respuestas y alternativas para la mejor administración del riesgo.

Riesgo cambiario para el proyecto en el mediano plazo.

Considerando los últimos movimientos del mercado con un mayor control sobre el dólar y el desdoblamiento del tipo de cambio dado por un dólar oficial cercano a los \$4,65 por dólar, un segundo dólar paralelo cercano a los \$9. Creemos que el dólar tendría su valor de equilibrio en un dólar cercano a los \$7 por dólar en el mediano plazo, siguiendo los lineamientos de la política de devaluación administrada del Banco Central de la República Argentina.

Frente a este panorama ya en el plan de negocios, partimos de una estimación de una cotización del dólar de \$6 por dólar, donde tanto la estimación de mercado como de política de precios parte de una cotización significativamente mas alta. En el mediano plazo la industria de la salud debido a su fuerte componente de insumos importados tendera a adaptarse a un tipo de cambio celeste en el mediano plazo, dejando sus variables siempre alineadas con nuestros supuestos de mercado.

Riesgo regulatorio en el mercado de la salud.^{xxvi}

La industria de la salud en la Argentina es fuertemente regulada como en muchas otras partes del mundo. La política de salud publica y privada tiene como objetivo brindar una cobertura completa de salud a cada ciudadano del país, siendo el PMO^{xxvii} una de las herramientas básicas prestacionales obligatorias. Por otro lado encontramos un mercado con mas de 7 millones de afiliados pertenecientes a obras sociales las cuales son instituciones semi-públicas que están parcialmente subsidiadas por el Estado nacional a través de diversos organismos como APE o SUS para financiar parte de sus prestaciones medicas a afiliados. En los últimos años ha habido una política de extender el rango de prestaciones obligatorias del PMO tanto a Obras Sociales como Prepagas, al mismo tiempo que el Estado a concentrado mas atribuciones sobre compras y financiamiento a las obras sociales sindicales, muchas de ellas altamente deficitarias. Pese a esta política mas activa del gobierno nacional, que podría derivar en una mayor concentración del segmento desde nuestro plan de negocios introducimos este riesgo de cambio al colocar al sector estatal como uno de los pilares del proyecto tanto para los sistemas de salud nacional y provinciales como para el PAMI.

Nuestro proyecto alinea sus objetivos con las metas del Programa Nacional de Calidad para la Salud que es el eje rector de la política nacional de salud. Por otro lado, encontramos que una mayor fiscalización del Estado sobre las Obras Sociales tendería a mejorar su performance financiera lo cual las haría más sustentables al mediano plazo, siendo un factor fundamental para su transformación en clientes.

Riesgo del mercado de la salud debido a sus propias características.^{xxviii}

El mercado de la salud debido a que actúa sobre un bien tanpreciado como es el cuidado de la salud de cada individuo, posee características propias debido a las fuertes inversiones que requiere, el permanente desarrollo de nuevas tecnologías, su ecosistema compuesto por prestadores – financiadores – médicos y proveedores de insumos generan como resultado grados de concentración en algunos segmentos como el prepago o una gran atomización si consideramos al universo de médicos particulares que actúan en el país. El mercado posee sus tiempos para desarrollar y probar nuevas tecnologías que luego al transformarse en estándares de la industria generar cambios sustanciales en la generación de valor de la industria.

Nuestro plan de negocios incorpora el concepto de cambio cultural al sector apoyado por la experiencia de AW en los EEUU y la concepción de transformar a la empresa en un socio estratégico del cliente en el camino hacia la implementación de la plataforma dado que la decisión tanto en el sector privado como publico es decisivo con un proyecto pensado a mas de 10 años.

Riesgo tecnológico de vanguardia de la plataforma frente a la competencia.

En la industria de la tecnología de la información aplicada a cualquier mercado en particular, es muy importante poder estar a la vanguardia de la ola de cambios para poder adaptarse rápidamente a los nuevos requerimientos que exige dicho mercado. En este sentido, mas allá de saber que han existido proyectos de telemedicina en Argentina, con productos como el Aquarius u otros que cuentan con algunas de las herramientas como ser la Historia Clínica Electrónica, Agenda e interconsulta, ninguna de estas ha logrado colocar en el mercado una plataforma integral de atención online con una decena de herramientas conjugadas en un entorno amigable al usuario y probada en el mercado con cerca de 180 millones de usuarios en los EEUU.

Por otro lado, con el objeto de mantener dicha vanguardia, el acuerdo con AW nos ayuda a traer a la Argentina nuevas tecnologías desarrolladas en los EEUU así como nuestro acuerdo con la empresa desarrolladora Convoy a generar aplicaciones específicas con demanda en el mercado local.

Situación Presente

Compañía

PCP Tecnología es una sociedad anónima que fue fundada en el 2012, actualmente se encuentra en status de start-up con un producto probado en los Estado Unidos, Australia y Nueva Zelanda. PCP Tecnología se describe como una compañía que identifica tecnologías innovadoras para ser aplicadas en distintas industrias.

Actualmente, hemos identificado una tecnología aplicada a la salud que esta siendo utilizada con éxito por más del 40% del mercado de salud americano.

Entorno del Mercado

El mercado de salud argentino esta viviendo un momento de cambios en todos sus segmentos. Los altos costos que afectan a las estructuras proveedoras de salud, el colapso de los hospitales y del sistema de salud público en general. Motivan a los distintos dirigentes y empresarios de la salud a estudiar alternativas y soluciones, para comenzar a prestar un servicio de calidad al paciente.

PCP tecnología a través de la plataforma “Online Care” buscara brindar soluciones a las deficiencias que hoy presenta el sistema de salud, creemos que es una tecnología probada en otros países donde se han vivido o se vive una problemática similar. Pero somos conscientes que la adaptación de la plataforma para encontrar las soluciones a los problemas del sistema de salud argentino es una de los factores claves del éxito.

Por último, estamos en capacidad de ofrecer un producto de alta tecnología que vinculará los actores del sistema de salud, pudiendo ejecutar una mejor prevención de enfermedades, como también haciendo más eficiente las atenciones o tratamientos a los pacientes.

Proceso de Localización de la Plataforma en Argentina

Actualmente estamos a punto de comenzar la implementación de la plataforma en la argentina, esta actividad se realizará en conjunto con la empresa American Well y nuestro Proveedor Estratégico Convoy S.A. que en el lapso de 6 meses pondrá en marcha esta plataforma.

Proyecciones Financieras y Económicas

Las proyecciones financieras y económicas de PCP Tecnología S.A. están realizadas con una apertura a 12 meses, en cuartos de los años 2-3, y de 1-5 años. Asimismo, se incluye proyecciones de Estado de Resultado, Balance y Flujo de Fondos.

Supuestos

Los supuestos de esta proyecciones surgen de datos tomados del mercado de salud y del mercado tecnológico Argentino.

Supuestos Importantes:

- *Económicos:*
 - I. Dólar para establecer precio venta a \$AR 7 = 1 U\$
 - II. Dólar para gastos a \$AR 5,5 = 1 U\$
 - III. Inflación Argentina en dólares: 8% anual
 - IV. Inflación USA - Medical Care Index: 3,2% anual (*pagos de servicio exterior*)
 - V. Impuesto a las Ganancias: 35%
 - VI. En los Estados de Resultados, de las ventas se deducen un 5% en concepto de impuestos o retenciones sobre las ventas, como Ingresos Brutos o impuesto al Cheque.

- *Mercado:*
 - I. Población Objetivo

El cálculo de la población objetivo surge del cuadro de segmentación del mercado de salud y de su grado de concentración. Siendo así, lo que se busco fue segmentar el mercado como se observa en el análisis de marketing anterior y partir desde un porcentaje inferior al 1% como objetivo inicial en dichos mercados. Sin embargo debido al grado de concentración en dichos segmentos estimamos que la tasa de crecimiento será significativa por el peso en la cartera de clientes al agregar un nuevo financiador/prestador líder en el segmento. En consecuencia para llegar a la estimación de suscriptores anuales se aplico una tasa de inicio de 0,1% del porcentaje poblacional representado por la proporción de mercado concentrado en los actores líderes de dichos segmentos. Esta tasa de suscriptos tendera a crecer en forma exponencial en la medida en que luego de realizados los primeros programas pilotos, el servicio pueda extenderse a lo largo de las distintas capitales de afiliados, con productos armados a la medida de la demanda.

En el caso de la tasa de atenciones medicas de primer nivel de salud, surgen de un conjunto de tasa de utilización que impactan sobre el uso. Para estimar la tasa de atenciones online tomamos el cálculo utilizado por AW en EEUU en el cual incorpora el % de usuarios en Internet que han realizado al menos una compra online y le descuenta 1/3 a esa tasa por tratarse de salud, dada la demanda de temas de salud en la web. Extrapolando dichos

valores a la Argentina, según la Cámara de Comercio Electrónico de Argentina^{xxix}, el porcentaje de usuarios de internet que ha comprado vía online es cercano al 33% (creciendo), con lo cual estimamos que la tasa de demanda de consultas medicas por web representaría un 11% de la población usuaria. Por otro lado, el cálculo en EEUU asume la misma frecuencia de compra online por año, lo que nos daría en Argentina una frecuencia de 1,5 veces anuales.

A estas tasas de utilización se agrega el estudio de la consultora Milliman acerca del porcentaje de atenciones de primer nivel de salud que pueden realizarse vía online, la cual muestra un desvío inicial del 20%^{xxx}. Y por ultimo debemos pronosticar siguiendo los cálculos de ADEMP, ADECRA y otros que la cantidad de consultas de primer nivel de atención realizadas por un afiliado varía entre 8/aa Prepaga, 6/aa Obras Sociales y 4/aa sistema público, para lo que la tasa de aproximadamente 2 atenciones anuales vía online cumple con las proyecciones del mercado.

	2013	2014	2015	2016	2017
Población	39.400.000	40.188.000	40.991.760	41.811.595	42.647.827
Suscripciones	24040	27646	41469	66350	106161
% S/Pob.	0,06%	0,06%	0,01%	0,15%	0,24%
Atenciones	3967	5437	9788	20625	44456

- *Recursos Humanos:*
PCP Tecnología tiene como objetivo tener una estructura pequeña, tiene planeado tener personal fijo en los puestos claves. El resto de la estructura para el desarrollo del negocio será tercerizada con las empresas que se realicen Alianzas estratégicas, tanto proveedoras como comercializadoras.– Ver Tabla “Personal por Departamento” en Management -
- *Marketing:*
En los supuestos de Marketing se integra toda la inversión (o Gasto) para promoción de la plataforma en todo el país, e incentivar a pacientes y doctores al uso.
- *Investigación & Desarrollo:*
Se consideran todos los gastos de capacitación del personal y de aliados estratégicos en todas las actualizaciones que surjan de la plataforma, como también el desarrollo de nuevas herramientas y tecnología.
- *Costo de la Mercadería Vendida (CMV):*
Las principales variables del CMV pertenecen a costos que surgen del contrato con American Well, ente ellos podemos destacar;

- I. El “costo por Transacción” directamente proporcional con una atención médica en vivo,
- II. el Hosting que es el espacio que va a ocupar cada suscripto en el sistema,
- III. las adquisiciones de ampliaciones de espacio en la plataforma “Block Service Fee” que son módulos de 25.000 personas compradas a demanda.

Y por otra parte se considera todos los servicios nacionales que van a respaldar la correcta operación del servicio, como por ejemplo;

- I. *Call Center*; para realizar soporte al cliente o agregar un servicio por el mismo canal.
 - II. *Productos de Terceros*; se consideran el desarrollo o la adquisición de servicio o herramientas que serán vendidas posteriormente.
 - III. *Alquiler de Servidores*; son equipos de terceros para potenciar la velocidad de imagen y sonido, se busca lograr que la experiencia de la atención sea con la mejor calidad posible.
 - IV. *Soporte & Mantenimiento*; es un servicio tercerizado para mantener activa y proteger la plataforma, como también brindar soporte a los usuarios de la misma.
 - V. *Seguro*; es un seguro de cobertura para cada atención médica que se brinde en el sistema.
- *Ventas Proyectadas*:
Se estima una tasa significativa de expansión de las ventas en el primer quinquenio del proyecto, teniendo un fuerte salto tanto en suscripciones como en utilización a partir del cuarto año, debido principalmente a la expansión horizontal de la cartera de clientes en los distintos segmentos y por la mayor familiaridad con el producto por parte de usuarios/pacientes finales. Cabe recordar que esta proyecciones son realizadas sobre los productos estándares de suscripción y atención online, sin que se consideren las diversas opciones de productos y servicios agregados en nuestro plan de marketing anteriormente expuesto.

	2013	2014	2015	2016	2017
Suscriptos	24.040	27.646	41.469	66.350	106.161
Facturación Anual >>>	\$601.000	\$739.531	\$1.186.946	\$2.032.052	\$3.339.719
Consultas Online	3.967	5.437	9.788	20.625	44.456
Facturación Anual >>>	\$7.933	\$11.635	\$22.412	\$50.533	\$116.547
Ventas Totales	\$608.933	\$751.165	\$1.209.358	\$2.082.585	\$3.456.265

- *Flujo de Fondos*;
Se consideran en promedio un plazo de las cobranzas en 90 días, y 30 días para los pagos a proveedores. Este último valor es bajo dado principalmente por la política de pagos al exterior, dado que American Well exige un plazo bajo principalmente por el inicio de la relación.

No se consideran stocks, inversiones temporarias, como tampoco financiación de terceros.

Requerimientos de Capital

El desarrollo e implementación de la plataforma “Online Care” y su posterior uso de la licencia por los primeros cinco años requiere una inversión total de U\$S 750000.-.

Uso de los Fondo Invertidos	0-9 meses	12 meses	24 meses	36 meses	48 meses	60 meses
Start-Up / Costos de Expansión	\$ 50.100					
Desarrollo de Producto	243.900					
Producto & Inventario	63.921					
Marketing & Ventas	38.713					
Adicional G & A	36.213					
Bienes de Capital	132.700	4.355	116.017	116.738	124.133	131.591
Hosting AW	50.000		51.600	53.251	54.955	56.714
Working Capital	100.000					
Total	715.547	4.355	167.617	169.989	179.088	188.305
Total Acumulado	\$ 715.547	\$ 719.902	\$ 887.518	\$ 1.057.507	\$ 1.236.595	\$ 1.424.900

- **Start-up:** Gastos de administración y de servicios profesionales para la creación de la sociedad.
- **Desarrollo de Producto:** Consiste en los gastos de implementación y localización de la plataforma para la Argentina.
- **Producto & Inventario:** Son los sueldos del equipo de implementación.
- **Marketing & Ventas:** Gastos relacionados a la promoción y colocación del producto.
- **Adicionales G&A:** Son los sueldos de la estructura administrativa.
- **Bienes de Capital:** Pago de licencia a AmWell y bienes de uso de la empresa.
- **Hosting AmWell:** Servicio de Hosting anual de la plataforma.
- **Working Capital:** capital de trabajo para mantener el flujo de dinero hasta el comienzo de las operaciones.

Bibliografía

- American Well: The Doctor Will E-See You Now, Elie Ofek, Ron Laufer, Harvard Business School, HBR, 2010, EEUU
- Applied Corporate Finance, Aswath Damodaran, John Wiley & Sons, 2011, EEUU
- The Dark Side of Valuation, Aswath Damodaran, John Wiley & Sons, 2009, EEUU
- Strategic Risk Taking, Aswath Damodaran, Wharton School Publishing, 2008, EEUU
- The Quintessence of Strategic Management, Philip Kotler, Roland Berger, Nils Bickhoff, Springer Heidelberg Dordrecht, 2010, RU
- From Competitive Advantage to Corporate Strategy, Michael Porter, HBR, 2001, EEUU
- Simple Rules for Making Alliances Work, Jonathan Hughes y Jeff Weiss, HBR, 2007, EEUU
- The Five Competitive Forces That Shape Strategy, Michael Porter, HBR, 2008, EEUU
- Service-dominant logic: continuing the evolution, Stephen L. Vargo & Robert F. Lusch, Academy of Marketing Science, 2007, EEUU
- Extrapolating evidence of health information technology savings and costs, RAND CORP, 2006, EEUU
- Electronic Consultations Between Primary and Specialty Care Clinicians: Early Insights, The Commonwealth Fund, 2011, EEUU
- Widespread Adoption of Information Technology in Primary Care Physician Offices in Denmark: A Case Study, The Commonwealth Fund, 2010, EEUU
- The economic benefits of health information exchange interoperability for Australia, Australian Health Review, 2007, Australia
- Implementation of an Electronic Referral System for Outpatient Specialty Care, RAND Corp, 2011, EEUU
- What if healthcare worked like iTunes®?, The Actuarial Digest, 2009, EEUU
- Delivering Care Anytime, Anywhere: Telehealth Alters the Medical Ecosystem, Carlton A. Doty, California HealthCare foundation, 2008, EEUU
- Libro blanco de la prospectiva tic : proyecto 2020. - 1a ed. - Buenos Aires : Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva, 2009.
- Better to **Best** Value-Driving Elements of the Patient Centered Medical Home and Accountable Care, The Commonwealth Fund, 2011, EEUU
- A Collaborative Partnership *Resources to Help Consumers Thrive in the Medical Home, Patient-Centered Primary Care Collaborative (PCPCC)*, Texas University, 2011, EEUU
- Transforming Patient Engagement, Center for eHealth Information Adoption and Exchange of the Patient- Centered Primary Care Collaborative (PCPCC), 2010, EEUU
- *Evidence: Does clinical coordination improve quality and save money?* , Health Foundation, 2011, EEUU
- www.americanwell.com
- www.hbr.org
- <http://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>
- www.ademp.com.ar
- www.adecra.org.ar
- www.msal.gob.ar
- www.sssalud.gob.ar
- <http://www.cace.org.ar>

Anexos

1. Proyecciones de Estados Contables 1 a 5 años
2. Presentación de Plataforma OnlinCare
3. Brochure MedicalHome – Crónicos
4. Presentación de proyecto Plan Piloto Crónicos a URG-OSDE

Citas

-
- i (Elie Ofek, 2010)
- ii (American Well Inc, 2012)
- iii (Sub Secretaria de Salud de la Nacion, 2012)
- iv (Sub Secretaria de Salud de la Nacion, 2012)
- v (RAND Corp, 2008)
- vi (Weiss, 2007)
- vii (American Well Inc, 2012)
- viii (Damodaran, 2008)
- ix (Weiss, 2007)
- x (What if healthcare worked like Itunes?, 2009)
- xi (The Commonwealth Fund, 2011)
- xii (Vargo & Lusch, 2007)
- xiii (Asociacion de Empresas de Medicina Prepaga de Argentina, 2012)
- xiv (Asociacion de Clinicas Sanatorios y Hospitales Privados de Argentina, 2012)
- xv (Sub Secretaria de Salud de la Nacion, 2012)
- xvi (Sub Secretaria de Salud de la Nacion, 2012)
- xvii (Ministerio de Salud de la Nacion, 2012)
- xviii (Asociacion de Empresas de Medicina Prepaga de Argentina, 2012)
- xix (Philip Kotler, 2010)
- xx (Porter, The Five Competitive Forces that Shape Strategy, 2008)
- xxi (Vargo & Lusch, 2007)
- xxii (Porter, From Competitive Advantage to Corporate Strategy, 2001)
- xxiii (Philip Kotler, 2010)
- xxiv (Weiss, 2007)
- xxv (Porter, From Competitive Advantage to Corporate Strategy, 2001)
- xxvi (Sub Secretaria de Salud de la Nacion, 2012)
- xxvii (Ministerio de Salud de la Nacion, 2012)
- xxviii (Damodaran, 2008)
- xxix (Camara de Comercio Electronico de Argentina, 2012)
- xxx (What if healthcare worked like Itunes?, 2009)

Presupuesto

:: Años 1-5 x Año

PCP Tecnología S.A.

(in whole dollars unless otherwise noted)

	2014	% S/ Ventas Totales	2015	% S/ Ventas Totales	2016	% S/ Ventas Totales	2017	% S/ Ventas Totales	2018	% S/ Ventas Totales
Ventas										
Consulta Online	\$ 7.933	1%	\$ 11.635	2%	\$ 22.412	2%	\$ 50.533	3%	\$ 116.547	4%
Suscripcion Anual	601.000	104%	739.531	104%	1.186.946	103%	2.032.052	103%	3.339.719	102%
Total Ventas	\$ 608.933	105%	\$ 751.165	105%	\$ 1.209.358	105%	\$ 2.082.585	105%	\$ 3.456.265	105%
Menos: Tx S/Vtas (HBB/Chq)	(30.447)	-5%	(37.558)	-5%	(60.468)	-5%	(104.129)	-5%	(172.813)	-5%
Ingresos Netos	\$ 578.487	100%	\$ 713.607	100%	\$ 1.148.890	100%	\$ 1.978.456	100%	\$ 3.283.452	100%
Costo Mercadería Vendida										
Fee Transacción	\$ 7.933	1%	\$ 11.221	2%	\$ 20.848	2%	\$ 45.338	2%	\$ 100.852	3%
Hosting Adicional	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0%
Total CMV Variable	\$ 7.933	1%	\$ 11.221	2%	\$ 20.848	2%	\$ 45.338	2%	\$ 100.852	3%
CMV Fijos										
Sueldos Producción	\$ 127.842	22%	\$ 98.012	14%	\$ 108.704	9%	\$ 112.625	6%	\$ 120.466	4%
Hosting AW	50.000	9%	51.600	7%	53.251	5%	54.955	3%	56.714	2%
Block Service Fee AW	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	100.000	3%
Productos de 3ros.	9.616	2%	13.823	2%	29.028	3%	59.715	3%	106.161	3%
IVR - Call Center	2.314	0%	2.854	0%	4.596	0%	7.914	0%	13.134	0%
Servidor Media Alquiler	1.157	0%	1.427	0%	2.298	0%	3.957	0%	6.567	0%
Soporte & Mantenimiento	12.020	2%	13.823	2%	20.735	2%	33.175	2%	53.080	2%
Seguro Practica	2.892	1%	3.568	1%	5.744	1%	9.892	1%	16.417	1%
Total CMV Fijos	\$ 205.841	36%	\$ 185.108	26%	\$ 224.356	20%	\$ 282.234	14%	\$ 472.539	14%
Total Costo Mercadería Vendida	\$ 213.775	37%	\$ 196.329	28%	\$ 245.204	21%	\$ 327.571	17%	\$ 573.390	17%
Utilidad Bruta	\$ 364.712	63%	\$ 517.278	72%	\$ 903.686	79%	\$ 1.650.884	83%	\$ 2.710.062	83%
Gastos Operativos										
Ventas & Marketing										
Viajes	9.024	2%	22.560	3%	33.840	3%	47.376	2%	80.539	2%
Papelería & Folletería	1.222	0%	2.141	0%	8.042	1%	9.892	1%	22.984	1%
Relaciones Públicas	4.886	1%	4.282	1%	11.489	1%	19.785	1%	39.401	1%
Publicidad en Internet	2.036	0%	3.568	1%	3.447	0%	5.935	0%	13.134	0%
Exposiciones & Seminarios	4.479	1%	4.282	1%	9.191	1%	19.785	1%	39.401	1%
Sueldos	15.496	3%	76.705	11%	85.073	7%	171.386	9%	225.219	7%
Total Ventas & Marketing	\$ 75.857	13%	\$ 113.537	16%	\$ 151.082	13%	\$ 274.159	14%	\$ 420.679	13%
Investigación & Desarrollo										
From "Capital Requirements"	\$ 243.900	42%	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0%	\$ -	0%
Product Support	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
Capacitación	2.036	0%	3.639	1%	11.489	1%	19.785	1%	49.252	2%
Total I & D	\$ 245.936	43%	\$ 3.639	1%	\$ 11.489	1%	\$ 19.785	1%	\$ 49.252	2%
Gastos Generales & Administración										
Contadores	1.800	0%	2.700	0%	4.320	0%	7.776	0%	15.552	0%
Administrative Salaries	9.685	2%	72.444	10%	80.347	7%	181.179	9%	193.793	6%
Executive Salaries	29.900	5%	57.200	8%	172.144	15%	178.353	9%	190.770	6%
Abogados	6.000	1%	9.000	1%	14.400	1%	25.920	1%	51.840	2%
Depreciation	25.355	4%	52.944	7%	77.201	7%	98.907	5%	122.903	4%
Busqueda Personal	2.760	0%	3.036	0%	6.072	1%	12.144	1%	24.288	1%
Seguro Oficina	690	0%	759	0%	835	0%	918	0%	1.010	0%
Telefono & Internet	3.450	1%	3.795	1%	4.250	0%	4.760	0%	5.332	0%
Gastos de Oficina	4.140	1%	4.554	1%	5.100	0%	5.713	0%	6.398	0%
Alquiler	6.570	1%	15.768	2%	19.710	2%	27.594	1%	29.565	1%
Total G & A	\$ 176.663	31%	\$ 222.200	31%	\$ 384.380	33%	\$ 543.264	27%	\$ 641.451	20%
Total Gastos Operativos	\$ 498.455	86%	\$ 339.377	48%	\$ 546.951	48%	\$ 837.207	42%	\$ 1.111.382	34%
Utilidad Operativa	\$ (133.743)	-23%	\$ 177.901	25%	\$ 356.735	31%	\$ 813.677	41%	\$ 1.598.680	49%
Otros Ingresos/(Egresos)										
Intereses Ganados	\$ 9.249	2%	\$ 13.017	2%	\$ 20.656	2%	\$ 15.238	1%	\$ 36.074	1%
Intereses Pagados	-	0%	(7.229)	-1%	(5.436)	0%	(3.458)	0%	(1.269)	0%
Utilidad antes de Impuestos	\$ (124.494)	-22%	\$ 183.689	26%	\$ 371.955	32%	\$ 825.457	42%	\$ 1.633.484	50%
Impuesto Ganancias*	\$ -	0%	\$ 20.718	3%	\$ 130.184	11%	\$ 288.910	15%	\$ 571.719	17%
Utilidad Neta (Perdida)	\$ (124.494)	-22%	\$ 162.971	23%	\$ 241.771	21%	\$ 536.547	27%	\$ 1.061.765	32%

Balance

:: Años 1-5 x Año

PCP Tecnología S.A.

Activo	2014	2015	2016	2017	2018
Activo Corriente					
Caja & Bancos	\$ (6.466)	\$ 254.166	\$ 331.153	\$ 585.646	\$ 1.359.050
Inversiones	-	-	-	-	-
Cuentas a Cobrar	291.127	178.217	286.868	590.000	820.863
Documentos a Cobrar	-	-	-	-	-
Inventario	-	-	-	-	-
Otros Activos Corrientes	-	-	-	-	-
Total Activo Corriente	\$ 284.661	\$ 432.384	\$ 618.020	\$ 1.175.646	\$ 2.179.913
Activo No Corriente					
Tierras	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Edificios & Mejoras	-	-	-	-	-
Muebles & Utiles	11.992	18.068	22.212	28.968	38.204
Franquicias & Licencias	100.000	203.200	309.702	419.613	533.040
Equipamieto de Oficina	2.700	4.968	5.692	6.718	7.917
Computadoras & Software	22.363	26.836	32.203	38.643	46.372
Depreciación Acumulada	(25.355)	(78.299)	(155.501)	(254.408)	(377.311)
Total Activo No Corriente	\$ 111.700	\$ 174.772	\$ 214.308	\$ 239.535	\$ 248.222
Otros Activos	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total de Activos	\$ 396.361	\$ 607.156	\$ 832.329	\$ 1.415.180	\$ 2.428.136
Pasivo					
Pasivo Corriente					
Deudad Corto Plazo	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Cuentas a Pagar	40.855	105.799	108.113	175.308	256.886
Otras Deudas	-	-	-	-	-
Documentos a pagar	-	-	-	-	-
Total Pasivo Corriente	\$ 40.855	\$ 105.799	\$ 108.113	\$ 175.308	\$ 256.886
Deudas Largo Plazo	\$ 80.000	\$ 62.881	\$ 43.969	\$ 23.079	\$ -
Total Pasivos	\$ 120.855	\$ 168.680	\$ 152.082	\$ 198.387	\$ 256.886
Patrimonio Neto					
Capital	\$ 400.000	\$ 400.000	\$ 400.000	\$ 400.000	\$ 400.000
Preferred Stock	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Resultados No Asignados	(124.494)	38.476	280.247	709.484	1.558.896
Dividendos a Pagar	-	-	-	107.309	212.353
Total Patrimonio Neto	\$ 275.506	\$ 438.476	\$ 680.247	\$ 1.216.793	\$ 2.171.249
Total Pasivos & PN	\$ 396.361	\$ 607.156	\$ 832.329	\$ 1.415.180	\$ 2.428.136

Flujo de Fondos

:: Años 1 - 5

PCP Tecnología S.A.

<i>Fuentes del Flujo:</i>	2014	2015	2016	2017	2018
Actividades Operativas					
Utilidad Neta (Perdidas)	\$ (124.494)	\$ 162.971	\$ 241.771	\$ 536.547	\$ 1.061.765
<i>Ajustes para conciliar la Utilidad Neta (Perdidas) usadas en Actividades Operativas:</i>					
Depreciación & Amortización	\$ 25.355	\$ 52.944	\$ 77.201	\$ 98.907	\$ 122.903
<i>Variaciones en Activos & Pasivos:</i>					
Cuentas a Cobrar	\$ (291.127)	\$ 112.910	\$ (108.650)	\$ (303.132)	\$ (230.863)
Documentos a Cobrar	-	-	-	-	-
Inventario	-	-	-	-	-
Otros Activos Corrientes	-	-	-	-	-
Otros Activos	-	-	-	-	-
Cuentas a Pagar	40.855	64.943	2.314	67.195	81.578
Otros Pasivos	-	-	-	-	-
Documentos a pagar	-	-	-	-	-
Aumento (Disminución) por Operaciones	\$ (349.411)	\$ 393.768	\$ 212.636	\$ 399.516	\$ 1.035.384
	\$0				
Actividades de Inversión					
Compra de Activos Fijos	\$ (137.055)	\$ (116.017)	\$ (116.738)	\$ (124.133)	\$ (131.591)
Venta de Inversiones	-	-	-	-	-
Compra de Inversiones	-	-	-	-	-
Aumento (Disminución) por Inversión	\$ (137.055)	\$ (116.017)	\$ (116.738)	\$ (124.133)	\$ (131.591)
	\$0				
Actividades de Financiación					
Venta de Acciones Comunes	\$ 300.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Venta de Acciones Preferidas	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Pago de Dividendos	-	-	-	-	(107.309)
Ingreso por Prestamos CP	-	-	-	-	-
Pago Prestamos CP	-	-	-	-	-
Ingreso por Prestamos LP	80.000	-	-	-	-
Pago Prestamos LP	-	(17.119)	(18.912)	(20.890)	(23.079)
Aumento (Disminución) por Financiación	\$ 380.000	\$ (17.119)	\$ (18.912)	\$ (20.890)	\$ (130.388)
	\$0				
Variación en el Flujo de Fondos					
Aumetno (Disminución) Neto de Caja	\$ (106.466)	\$ 260.633	\$ 76.986	\$ 254.493	\$ 773.405
Saldo Inicial de Caja	100.000	(6.466)	254.166	331.153	585.646
Saldo Final de Caja	\$ (6.466)	\$ 254.166	\$ 331.153	\$ 585.646	\$ 1.359.050

Estado de Resultados

:: Años 1-5 x Año

PCP Tecnología S.A.

(in whole dollars unless otherwise noted)

Updated: 01/03/13

	2014		2015		2016		2017		2018	
	\$	% S/ Ventas Totales	\$	% S/ Ventas Totales	\$	% S/ Ventas Totales	\$	% S/ Ventas Totales	\$	% S/ Ventas Totales
Revenue										
Consulta Online	\$ 7.933	1%	\$ 11.635	2%	\$ 22.412	2%	\$ 50.533	3%	\$ 116.547	4%
Suscripcion Anual	601.000	104%	739.531	104%	1.186.946	103%	2.032.052	103%	3.339.719	102%
Total Ventas	\$ 608.933	105%	\$ 751.165	105%	\$ 1.209.358	105%	\$ 2.082.585	105%	\$ 3.456.265	105%
Menos: Tx S/Vtas (IIBB/Chq)	(30.447)	-5%	(37.558)	-5%	(60.468)	-5%	(104.129)	-5%	(172.813)	-5%
Ingresos Netos	\$ 578.487	100%	\$ 713.607	100%	\$ 1.148.890	100%	\$ 1.978.456	100%	\$ 3.283.452	100%
Costo de Mercaderia Vendida										
Fee Transacción	\$ 7.933	1%	\$ 11.221	2%	\$ 20.848	2%	\$ 45.338	2%	\$ 100.852	3%
Hosting Adicional	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-	0%
Total CMV Variable	\$ 7.933	1%	\$ 11.221	2%	\$ 20.848	2%	\$ 45.338	2%	\$ 100.852	3%
Total CMV Fijos	\$ 205.841	36%	\$ 185.108	26%	\$ 224.356	20%	\$ 282.234	14%	\$ 472.539	14%
Total Costo Mercaderia Vendida	\$ 213.775	37%	\$ 196.329	28%	\$ 245.204	21%	\$ 327.571	17%	\$ 573.390	17%
Utilidad Bruta	\$ 364.712	63%	\$ 517.278	72%	\$ 903.686	79%	\$ 1.650.884	83%	\$ 2.710.062	83%
Gastos Operativos										
Ventas & Marketing	\$ 75.857	13%	\$ 113.537	16%	\$ 151.082	13%	\$ 274.159	14%	\$ 420.679	13%
I & D	245.936	43%	3.639	1%	11.489	1%	19.785	1%	49.252	2%
G & A (sin Amortización)	151.308	26%	169.256	24%	307.179	27%	444.358	22%	518.548	16%
Amortización	25.355	4%	52.944	7%	77.201	7%	98.907	5%	122.903	4%
Total Gastos Operativos	\$ 498.455	86%	\$ 339.377	48%	\$ 546.951	48%	\$ 837.207	42%	\$ 1.111.382	34%
Utilidad Operativa	\$ (133.743)	-23%	\$ 177.901	25%	\$ 356.735	31%	\$ 813.677	41%	\$ 1.598.680	49%
Intereses Ganados	\$ 9.249	2%	\$ 13.017	2%	\$ 20.656	2%	\$ 15.238	1%	\$ 36.074	1%
Intereses Perdidos	-	0%	(7.229)	-1%	(5.436)	0%	(3.458)	0%	(1.269)	0%
Utilidad antes de Impuestos	\$ (124.494)	-22%	\$ 183.689	26%	\$ 371.955	32%	\$ 825.457	42%	\$ 1.633.484	50%
Impuesto Ganancias*	\$ -	0%	\$ 20.718	3%	\$ 130.184	11%	\$ 288.910	15%	\$ 571.719	17%
Utilidad Neta (Pérdida)	\$ (124.494)	-22%	\$ 162.971	23%	\$ 241.771	21%	\$ 536.547	27%	\$ 1.061.765	32%
EBITDA	\$ (108.388)		\$ 230.845		\$ 433.936		\$ 912.584		\$ 1.721.583	

Valuación

Modelos de Valuacion	Harvard Model	DCF - Multiplos	UTDT
			DCF
Harvard Model			
Net Income for 2018 - Year 5	\$1.061.765		
Company Valuation Prior to Investment	\$4.738.049		
DCF - Multiplos			
Estimated Cumulative Cash Flow through 2017 - Year 4		\$1.259.050	
Residual Value based on earnings for 2018 - Year 5 and a PE of 24		\$25.482.366	
Present Value of Cash Flows		\$295.034	
Present Value of Residual Value		\$4.738.049	
Company Valuation Prior to Investment		\$5.033.083	
DCF			
Tasa de descuento			40%
FCF acumulado a 5 años			\$4.987.836
Valor residual			\$7.492.962
Valuacion del Proyecto			\$2.391.312

Valuation Base Data	
Estimated Cost of Money - Interest Rate	15,0%
Number of years assumed for Calculations	5
Estimated Price/Earnings Multiple (P/E)	17
Expected Investor Rate of Return	35%
Current Shares Outstanding	500.000
Founders Shares	200.000
Founders Ownership %	40%

Round One - Series A	
Date of Round One Investment	ene 2013
Included in Fiscal Year	2013
Investor Capital (000)	\$ 300.000
Use of Funds - How much will be used prior to Round 2	\$ 300.000
Round Two - Series B	
Date of Round 2 Investment	mar 2017
Included in Fiscal Year	2017
Investor Capital (000)	\$ -
Use of Funds - How much will be used prior to Round 3	\$ -
Round Three - Acquisition /IPO	
Date of Round 3 Investment	ene 2018
Included in Fiscal Year	2018
Dividend Yield on Preferred Stock (paid quarterly)	0,00%
Percent of Company Sold in IPO	0,0%

Pre-Money Valuation	Harvard Model	Discounted Cash Flow	First Chicago			Weighted Average	Conventional VC Method	Average of all 3 Methods
			Base Revenue	Revenue / Profit Growth - 15%	Revenue / Profit Growth - 50%			
Harvard Model								
Net Income for 2018 - Year 5	\$ 1.061.765							
Company Valuation Prior to Investment	\$ 4.025.396							
Discounted Cash Flow								
Estimated Cummulative Cash Flow through 2017 - Year 4		\$ 1.259.050						
Residual Value based on earnings for 2018 - Year 5 and a PE of 17		\$ 18.050.009						
Present Value of Cash Flows		\$ 344.534						
Present Value of Residual Value		\$ 4.025.396						
Company Valuation Prior to Investment		\$ 4.369.930						
First Chicago								
5 Year Comparative Growth Rates			Plan 0%	Sideways -15%	Pessimistic -50%			
Cumulative Revenue through 2018 - Year 5			\$ 7.702.891	\$ 6.547.457	\$ 3.851.446			
Estimated Cummulative Net Income through 2018 - Year 5			\$ 1.878.559	\$ 1.596.775	\$ 939.279			
Estimated Market Value assuming a PE of 17			\$ 31.935.499	\$ 27.145.174	\$ 15.967.749			
Present Value @ 35% Discount Rate (from Investor Rate of Return above)			\$ 7.122.047	\$ 6.053.740	\$ 3.561.024			
Scenario Probability (must total 100%)			50%	30%	20%			
Weighted Average Valuation Prior to Investment			\$ 3.561.024	\$ 1.816.122	\$ 712.205	\$ 6.089.350		
Conventional VC Method								
Net Income for 2018 - Year 5							\$ 1.061.765	
Estimated Market Value assuming a PE of 17							\$ 18.050.009	
Company Valuation Prior to Investment							\$ 18.050.009	
Average of all 3 methods								\$4.828.225



PCP Tecnología

Plataforma Online Care™
Una Herramienta para la Excelencia en Salud.

Impacto de la Plataforma Integral de Atención Médica Online en la Salud.

“el **10%** de la demanda de primer nivel de atención es desviado a consultas online”⁽⁶⁾

“reducción de un **86%** de los días de espera para una consulta”⁽²⁾

“la derivación a especialistas se reduce en un **30%**”⁽²⁾⁽⁵⁾

“disminuye un **75%** las derivaciones equivocadas”⁽²⁾

“**22%** menos de pedidos de laboratorios a pacientes”⁽¹⁾⁽⁴⁾

“Baja un **15%** la prescripción de medicamentos por afiliado”⁽¹⁾⁽⁴⁾

“un **14%** menos de pedidos de imágenes y radiología a pacientes”⁽¹⁾⁽⁴⁾

“ahorro de un **11%** del tiempo de enfermeras en tareas administrativas”⁽¹⁾⁽⁴⁾

“reducción del **30%** de días en sanatorio (0,7 elasticidad de gasto por día adicional)”⁽¹⁾

“genera un ahorro del **50%** en el costo administrativo de historias clínicas”⁽¹⁾⁽³⁾⁽⁴⁾

“reducción del **66%** del tiempo en transferencia de datos y comunicaciones internas”⁽³⁾

“**48%** menos de tiempo y costos para registro y transcripción de la consulta médica realizada”⁽¹⁾⁽²⁾

1. Extrapolating evidence of health information technology savings and costs, RAND CORP, 2006, EEUU
2. Electronic Consultations Between Primary and Specialty Care Clinicians: Early Insights, The Commonwealth Fund, 2011, EEUU
3. Widespread Adoption of Information Technology in Primary Care Physician Offices in Denmark: A Case Study, The Commonwealth Fund, 2010, EEUU
4. The economic benefits of health information exchange interoperability for Australia, Australian Health Review, 2007, Australia
5. Implementation of an Electronic Referral System for Outpatient Specialty Care, RAND Corp, 2011, EEUU
6. What if healthcare worked like iTunes®, The Actuarial Digest, 2009, EEUU

Que es la Plataforma Online Care® ?

Es una solución Completa en Telemedicina.

La plataforma de atención médica online es un software diseñado para su utilización vía internet que permite al paciente y al médico tener una atención médica inmediata mediante una video conferencia HD, chat de texto encriptado y/o teléfono.

Ventajas Únicas

Mucho más que una video conferencia, Online Care® esta diseñado para proveer una valiosa atención Médica.

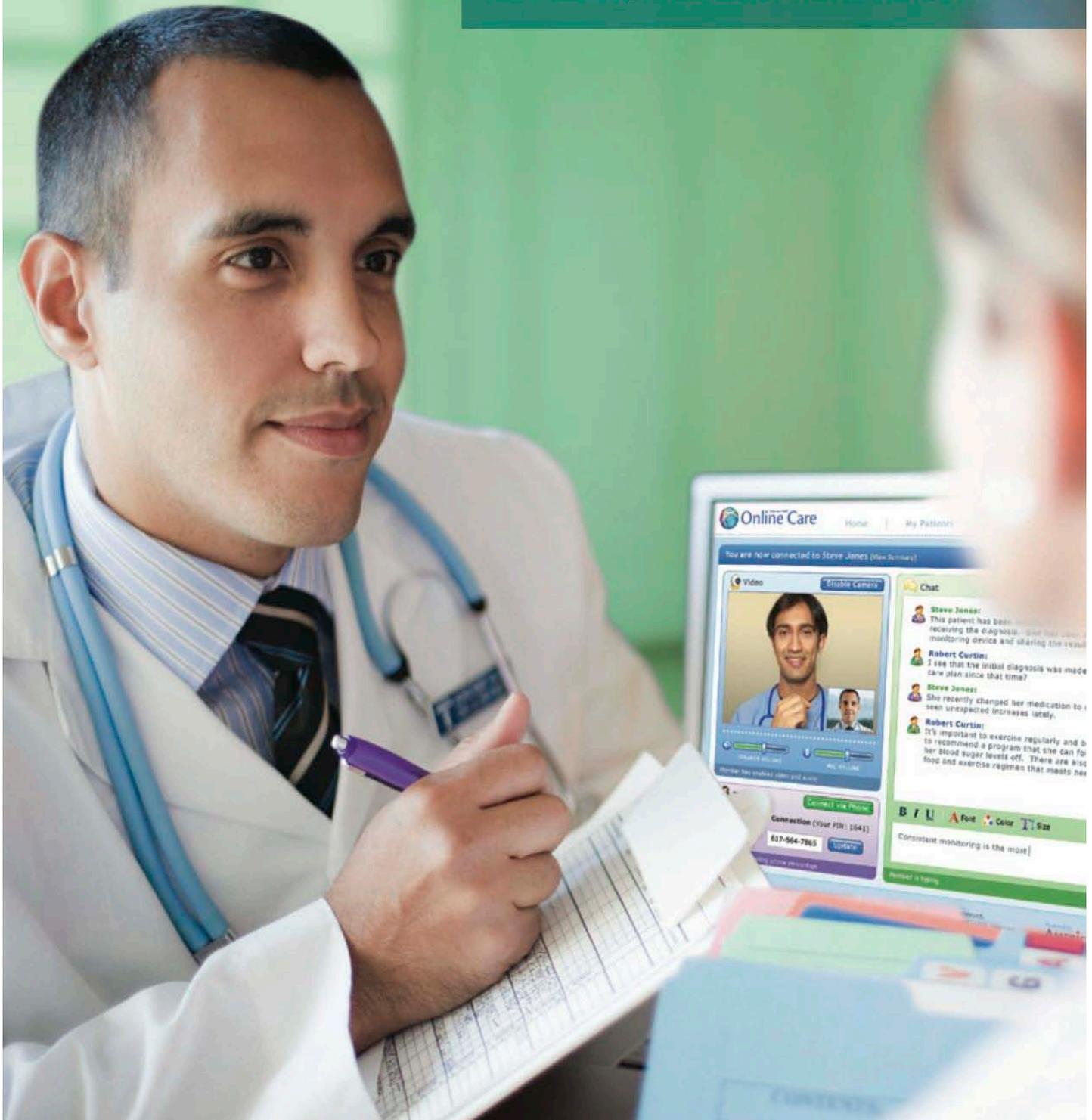
BENEFICIOS

- Múltiple soporte para comunicaciones simultaneas mediante video, chat & mensajes encriptados, y teléfono.
- Permite al paciente acceder al médico que ha seleccionado (médico de cabecera u otro) al instante o mediante una visita agendada.
- El sistema trae al momento de la atención médica, la historia clínica, información de la cobertura médica y otra información del paciente necesaria para una mejor experiencia médico-paciente.
- Identifica, autentica y carga los perfiles tanto del médico como del paciente.
- Captura en forma completa y automática, la información clínica surgida en cada atención médica, donde el paciente podrá compartirla y el médico la carga dentro del sistema, manteniendo actualizada la Historia Clínica del paciente.

CARACTERÍSTICAS

- | | | |
|---|--|--|
| ▪ Gerencia demanda de pacientes. | ▪ Selección e intercambio de data clínica. | ▪ Captura de a los sistemas existentes. |
| ▪ Administra disponibilidad de médicos. | ▪ Recetas electrónicas. | ▪ Registro de las comunicaciones. |
| ▪ Agenda Online. | ▪ Herramientas clínicas. | ▪ Adaptable a copagos y coberturas médicas. |
| ▪ Integra la Historia Clínica Digital. | ▪ Triage electrónico configurable. | ▪ Reportes estadísticos configurables. |
| ▪ Video de Alta Definición. | ▪ Soporte de Interconsulta. | ▪ Aplicaciones para teléfonos inteligentes y tabletas. |

Online Care® soporta múltiples opciones de atención médica identificado en tres grupos principales:
Telemedicina, Practicas en línea e Interconsultas.



Capacidades de Online Care®

Telemedicina

Consultas Online pueden realizarse en cualquier momento y lugar

Paciente – Médico: El paciente puede seleccionar al prestador adecuado entre los habilitados. Luego, el medico revisa la información clínica del paciente y la conversación online se inicia usando video HD, chat y/o teléfono. Durante la atención, el médico puede discutir los síntomas, diagnosticar y prescribir medicación en forma apropiada. Un completoregistro de la información durante la consulta es capturada automáticamente y puede ser compartida con el medico de cabecera del paciente al instante, manteniendo una permanente continuidad en la atención de la salud.

Médico – Médico: El medico puede convocar una consulta online con un especialista, sin la necesidad de referenciar o generar una nueva visita al consultorio. Por ejemplo, el medico clínico y su paciente pueden consultar al instante a un especialista durante la consulta que estaba siendo llevada a cabo.

Practicas Online

Los médicos pueden extender su atención en forma online

Nuevo Canal de Atención Medica: Los médicos pueden complementar su agenda diaria de practica medica, o unir fuerzas con otros médicos de la misma especialidad solamente en forma virtual, a fin de poder atender a pacientes nuevos o usuales.

Atención Medica Online a Medida: Los pacientes pueden acceder a programas médicos completos centrados en segmentos poblacionales, o por condición, o especialidad médica, con una prestación configurada a medida con el fin de proveer respuestas rápidas a sus necesidades. (ej. programa de diabetes, hipertensión, obesidad y todos aquellos que sean considerados necesarios, de acuerdo a datos epidemiológicos analizados.

Colaboración Clínica

Los médicos pueden coordinar actividades utilizando herramientas online

Herramientas del “Medical Home”: El médico de cabecera puede crear un equipo de médicos multidisciplinario en la plataforma para poder administrar la atención medica planificada para un paciente y generar interconsultas en forma inmediata si es necesario con dicho equipo de especialistas.

Soporte Colaborativo: Los médicos pueden mejorar la coordinación optimizando el seguimiento post-consulta (recitación) de pacientes en riesgo, reduciendo las reconsultas o re-admisiones prevenibles.

BENEFICIOS

- Acceso Inmediato
- Selección de Médico
- Atención médica a cualquier hora y lugar

BENEFICIOS

- Ingresos adicionales para el médico
- Eficiencia en el manejo del paciente
- Servicios online armados a medida

BENEFICIOS

- Atención centrada en el paciente
- Coordinación entre médicos
- Eliminación de la referencia del paciente

LA OPORTUNIDAD VIRTUAL PARA LA SALUD

Por años, la posibilidad para los pacientes de acceder a una atención accesible y de calidad ha sido obstaculizada por los altos costos y aumento en la demanda.

Online Care logra achicar esa brecha permitiendo a las organizaciones públicas y privadas en salud ofrecer un servicio de telemedicina mediante múltiples canales de comunicación, desde internet hasta telefónicamente.



Acerca de AW Argentina

Misión

Buscamos transformar la atención médica con tecnología

Nuestra misión es mejorar el acceso a la atención médica de calidad removiendo las barreras tradicionales del sistema de salud tales como la distancia, movilidad y tiempo al mismo tiempo que logramos que los médicos puedan brindar atención médica de calidad en una forma más flexible y conveniente.

Que Hacemos?

Proveemos una plataforma de telemedicina de alta tecnología

AW Argentina acerca la atención médica a los hogares y lugares de trabajo de los pacientes. Nosotros avanzamos en nuestra misión a lo largo y ancho del país, conectando médicos y pacientes en vivo, en forma inmediata y con toda la información clínica disponible mediante encuentros usando la web o telefónicamente. Como partícipes de un cambio profundo en la atención de la salud, Actualmente el sistema ha sido desarrollado en USA, Australia y Nueva Zelanda, trabaja codo a codo con prestadores, financiadores, gobiernos, farmacias, laboratorios, empresas y gobiernos a fin de llevar este cambio cultural adelante en los próximos 10 años.

Como lo Apoyamos a Usted?

Asegurarnos una relación de largo plazo para el éxito de su servicio en telemedicina

Nos vinculamos y asistimos a nuestros clientes desde la introducción de los servicios de telemedicina, con el diseño a su medida de la plataforma y con la puesta a punto hasta la adopción por parte de sus consumidores, afiliados, médicos, empleados y otros.

SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN

- Diseño técnico y funcional
- Armado y configuración
- Testeo
- Integración financiera y de datos
- Hosting

PUESTA EN MARCHA

- Mensajes a afiliados, empleados y médicos.
- Paquete de marketing
- Desarrollo de planes y programas
- Soporte permanente para implementación y post-venta.

Principales Vistas de la Plataforma

Online Care Inicio | Mi Agenda | Evaluación | Busco Médico | Centro de Mensajes | Mi Salud | Mi Historia | Ayuda

Bienvenidos a Online Care Your online gateway to medical expertise dedicated to your wellness.

Hable ya primer médico disponible...

Generalista Pediatría Ginecólogo

Buscar Otro Especialista

Tu Médico esta en Linea!
Haga click aquí para comunicarse con su médico de cabecera inmediatamente!

No sabés con quien hablar?
Permiteme ayudarte a evaluar tu problema y encontrar el doctor correcto para tu tratamiento.

Mi Agenda

Lista de Tareas
Tareas Pendientes : 7 Items.
La Lista de Tareas te ayuda a mantenerte informado de las actividades diseñadas para mantener tu salud.

Próximas Consultas
Usted tiene 2 consultas Pendientes.
Aquí encontraras las citas realizadas con los distintos especialistas.

Sala de Espera
Usted esta esperando a 2 Doctores.
En la Sala de Espera muestra los especialistas que estas esperando para ser atendido.

Más Herramientas...

Prepara tu Computadora
Realiza ajustes para tu conexión

Carga tus datos de OOSS
Ahorra tiempo, edita tu perfil para la consulta

Centro de Mensajes
4 Nuevos Mensajes!
Esta informado de las últimas notificaciones via tu centro de mensajes.

Información de Salud Interactiva
Have a medical question? Our library of health articles will arm you with the info you need.

Mi Historia Clínica
Up-to-date health information is a crucial component of a helpful and satisfying conversation with your provider.

Phone Access Call 1-800-3-AM-WELL Privacy Policy Terms of Use Legal Notices Contact Us

El paciente ingresa a su portal personal con su contraseña, en donde cuenta con su historia clínica y tiene la posibilidad de realizar un Triage online para la posterior selección de un médico. Un centro de mensajes lo mantendrá informado de sus resultados médicos y sus próximas consultas. También puede acceder a información de salud interactiva para una mejor interpretación de su malestar.

Online Care Inicio | Mi Agenda | e-Triage | Busco Médico | Centro de Mensajes | Mi Salud | Mi Historia | Ayuda

e-Triage

To get started with the right assessment, enter your symptom, condition, or issue and click Search:

Buscar sintoma

Me duele la cabeza Search

Buscar Sintoma por Categoría

Assess a Symptom
Click here to take an assessment relating to a symptom you have experienced.

Assess a Lifestyle Issue
Click here to take an assessment relating to your lifestyle.

Assess a Condition
Click here to take an assessment relating to a condition you have experienced or may be concerned about.

Assess your Wellness
Click here to take an assessment to assess your general level of wellness and health.

Not sure what's wrong? Start with our General Assessment

Suggested Assessments

You found out you are pregnant...
Cigarette Smoking
You found out you are pregnant...
View My Agenda >

Incomplete Assessments

Living with Type 2 Dia... 2/30/2008 X

Completed Assessments (Reports)

Living with Type 2 Diabet... 2/30/2008
Living with Type 2 Diabet... 1/30/2008

El paciente puede realizar un Triage Online en busca de un especialista. El e-Triage es una herramienta configurada por el prestador que ayudará al paciente a la selección de un especialista.

Online Care Inicio | Mi Agenda | Evaluación | **Busco Médico** | Centro de Mensajes | Mi Salud | Mi Historia | Ayuda

You Searched For: OB/GYN, Speaks English, Video Capable, Web, Can prescribe electronically. Licensed in my state. [Modify Search](#) | [Cancel Search](#)

To Discuss: Conversation with OB/GYN
TOPICS: Dietary changes for managing Gestational diabetes.

About Your Search View: **Online Providers** PREVIOUS | NEXT

3 Exact Matches
[Find All Available Internists](#)

Otto Matic, OB/GYN
★★★★★ [?] Status: AVAILABLE
Gender: Male Location: Brookline, MA Supports: Phone, Web, Video Capable Languages: English, Spanish
[CONNECT NOW](#)
[Schedule Appt.](#) [Send Secure Msg.](#) [Remove from Preferred](#)
[More Information >](#)

Juanita Phillips, OB/GYN
★★★★★ [?] Status: AVAILABLE
Gender: Female Location: Brookline, MA Supports: Phone, Web, Video Capable Languages: English, Spanish
[CONNECT NOW](#)
[Schedule Appt.](#) [Send Secure Msg.](#) [Add to Preferred](#)
[More Information >](#)

Sara Beth Karp, OB/GYN
★★★★★ [?] Status: BUSY
Gender: Female Location: Brookline, MA Supports: Phone, Web, Video Capable Languages: English, Spanish, Hebrew
[ENTER WAITING ROOMS](#)
[Schedule Appt.](#) [Leave Voice Msg.](#) [Send Secure Msg.](#) [Add to Preferred](#)
[More Information >](#)

El paciente podrá optar por un doctor "Disponible" dentro de una especialidad. Previo a su selección el paciente tiene la opción de analizar la currícula del médico, como también la valoración realizada por anteriores pacientes.

Account: **Second Care Medical** Total for all accounts: 18 7 Change Account

Online Care Maria Lopez | My Availability: Available (Web) | Help | Log Out

Home | My Practice | Administration | Reference | 4 | 3 Patients waiting

My Agenda
My Current Availability: Available (Web) Restrict to known patients
JANUARY 2010
29 30 1 2 3 4 5
6 7 8 9 10 11 12
13 14 15 16 17 18 19
20 21 22 23 24 25 26
27 28 29 30 31 1 2
Upcoming Appointments
10:15 AM EDT 1/23/2010
10:30 AM EDT 1/23/2010
10:45 AM EDT 1/23/2010
2:00 PM EDT 1/26/2010
3:00 PM EDT 1/28/2010
[View All >](#)

Account Snapshot
THIS MONTH
CONVERSATIONS
12 Complete
3 Incomplete
1 Cancelled
CONVERSATIONS THIS YEAR = 78
Consumer Rating: ★★★★★

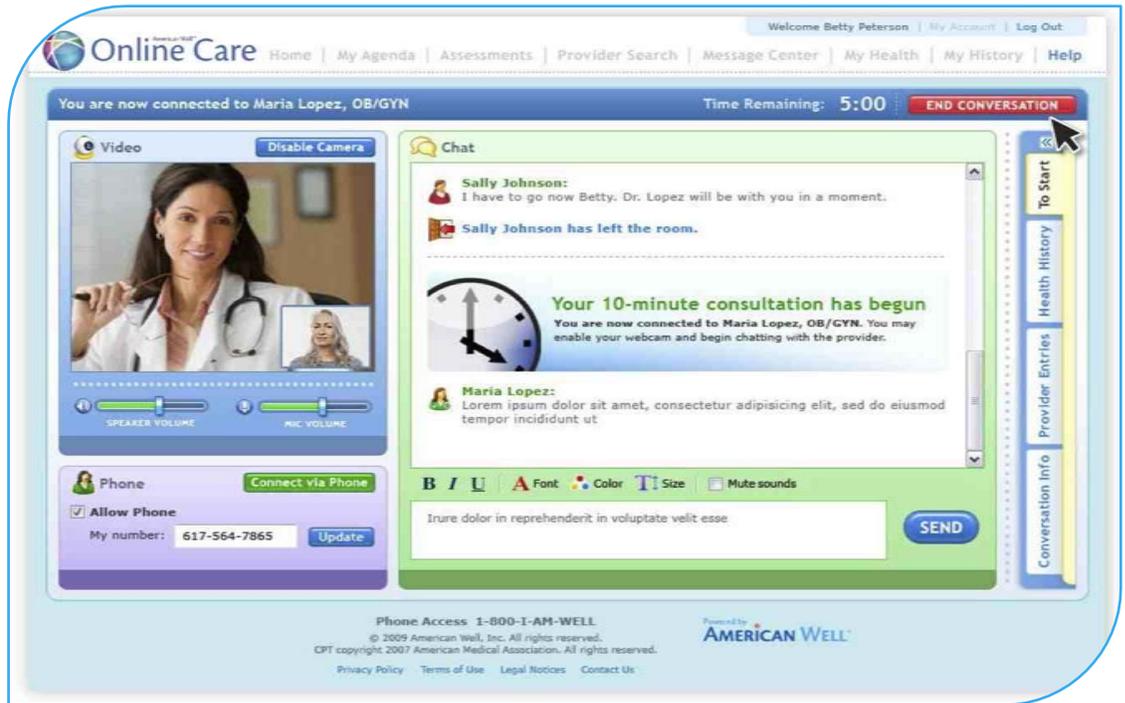
My History

Date	Member	Action
3:20 PM EDT 1/5/10	Betty Peterson	Complete Wrap-Up
3:00 PM EDT 1/5/10	John Franklin	Complete Wrap-Up
2:40 PM EDT 1/5/10	Timothy Longfellow	Complete Wrap-Up
10:15 AM EDT 1/4/10	Sean Brady	View Report
10:00 AM EDT 1/4/10	Ryan White	View Report

[View All >](#)

Tools
Message Center 4 New Messages!
My Practice View information about your Online Care practice
My Patients Manage the patients in your Online Care panel
Provider Reference Browse our extensive collection of medical reference material.
Current Demand: Estimated for your specialty as of 4:00 pm EDT

El médico cuenta con su portal privado, donde lleva el registro de sus pacientes frecuentes, una agenda para reserva de turnos, centro de mensajes seguros. Tiene la posibilidad de ver cuantos pacientes están en sala de espera, y también observar el indicador de demanda de su especialidad.



Durante una consulta médica en Online Care®, los pacientes pueden ver y hablar con su médico, haciendo que esta conversación sea muy personal e íntima.



Al cierre de la consulta, se guarda un registro de las comunicaciones y todos los documentos emitidos por el médico en la historia clínica del paciente. También cuentan con la posibilidad de agendar una próxima visita para un eficiente seguimiento del paciente.

Herramientas



e-Prescripción (*Prescripción Electrónica*)

e-Referencia (*Referir Electrónicamente*)



Historia Clínica Digital

e-Agenda

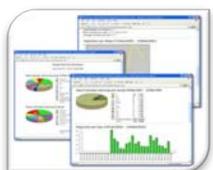


Dispositivos Médicos (Plug & Play)

e-Consulta



e-Reportes Configurables



Medical Home



e-Triage



e-Soporte Médico



Otros Atributos



Experiencia en Alta Definición.

La plataforma permite que la consulta se realice en Alta Resolución sin tener que alterar su ordenador. En el caso de que su ancho de banda sea más débil el sistema permite que pueda tener su teleconsulta en una resolución menor.



Atención Centrada en el Paciente.

El sistema permite la colaboración de varios especialistas, coordinados por el médico de cabecera. Todos comparten la misma información y una única agenda, realizando un atención eficiente y centrada en el paciente.



Practicas especializadas e interconsultas.

Los doctores pueden agruparse por especialidades clínicas mejorando la coordinación e intercambio de conocimiento para la práctica médica.



Gabinetes con Dispositivos Médicos.

Ambientes equipados con instrumental médico “plug&play” para realizar una atención médica Online, en centros de atención o en farmacias. Evitar la concentración de gente en los hospitales genera una reducción de costos y un servicio al paciente.



Su doctor lo acompaña a donde vaya!

La aplicación para teléfonos móviles y tabletas le permite tener todos los mismos beneficios como si estuviera frente a su ordenador.



Conexión con laboratorios y mediciones personales.

La plataforma permite la conexión con los laboratorios para cargar los resultados de exámenes en imágenes y texto. También permite la conexión de dispositivos para mediciones frecuentes en los pacientes (presión, pulso, azúcar, peso, entre otros), agregándose automáticamente en su historial médico.



Online Care

PCP Tecnología S.A.

Parera 121
Buenos Aires
CABA, C1014ABC.
ARGENTINA
info@pcptecnologia.com



American Well™
Online Care

PCP Tecnología S.A.

Plataforma Online Care™
Una Herramienta para la Excelencia en Salud.

Crónicos





Atención Centrada en el Paciente

“Pacientes y Prestadores pueden tener una interacción inmediata, en vivo y con toda la información clínica”

Introducción a la Plataforma “Online Care”

La **plataforma “Online Care”** es un software basado en la web que permite a pacientes y prestadores de salud tener una interacción inmediata, en vivo y con toda la información clínica necesaria para una atención médica eficaz, mediante video de alta definición, mensaje de texto encriptada y teléfono.

A través de sus productos Medical Home e Interconsulta (Prestador a Prestador) posee las siguientes características que lo transforman en una herramienta fundamental para el tratamiento y seguimiento de pacientes de cronicidad temporal y permanente.

Estos dos productos potencian la atención enfocada al paciente por medio de la colaboración de equipos médicos en un tratamiento específico.

Interconsulta

Este producto posibilita al prestador realizar una consulta a otro especialista sobre su paciente, estando compartiendo o no el momento de atención. Utilizando la plataforma “Online Care”, el médico puede localizar y

conectarse con el especialista deseado en forma inmediata, en el momento y lugar en el que la consulta es necesitada.

Medical Home

Medical Home aumenta la colaboración médica, por medio de un solo canal de comunicación permitiendo que especialistas seleccionados se incorporen en el seguimiento e interacción de opiniones de la salud de un determinado paciente.

Por medio del sistema “Online Care”, se crea el Medical Home para un paciente, permitiendo a todo el equipo médico que se encuentran en un espacio, donde pueden revisar información clínica del paciente, recibir alertas cuando se encuentren desvíos y observar en una línea de tiempo de todas las intervenciones pasadas y futuras del equipo médico.

También, se pueden realizar consultas en tiempo real con el paciente, y realizar interconsultas entre el equipo médico, sin la necesidad de su traslado, vía web, chat seguro y teléfono.

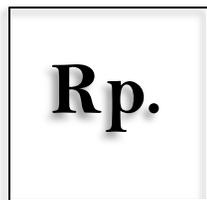
Principales Herramientas y Características de la Plataforma “Online Care”



Historia Clínica Electrónica



e-Triage



e-Prescripción
(Prescripción Electrónica)



Conexión de Dispositivos Médicos
(Plug & Play)



Conexión con Laboratorios e Imágenes



e-Referencia
(Referir Electrónicamente)



Consulta en Alta Definición



e-Reportes
(Configurables)



e-Soporte Médico



e-Calendarario

Seguimiento de Crónicos, utilizando “Online Care”

La plataforma “Online Care” ofrece ventajas importantes al momento de realizar las intervenciones médicas que requieren las distintas patologías que se encuadran dentro del grupo de “enfermedades crónicas no transmisibles”.

Conceptos Generales

El análisis se hizo teniendo en cuenta los contenidos del PNGC (*Programa Nacional de Garantía de la Calidad de la Atención Médica*), ya que en el mismo se establece la estandarización de procesos asistenciales, fundamentalmente con el desarrollo de la epidemiología clínica, la Medicina Basada en la Evidencia que contribuyen a dar un marco normativo a dichos procesos.

Asimismo la medición sistemática de procesos y de resultados clínicos, y consecuentemente el impacto en el gasto que se genera, requiere de intervenciones activas, en “tiempo real”, para eventualmente realizar las correcciones que dicho proceso pudiera requerir.

En síntesis:

- ESTANDARIZACION DE PROCESOS (protocolos, guías, procedimientos).
- MEDICION DEL DESEMPEÑO (MD) A través de indicadores.
- MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ATENCION. A través de intervenciones en el proceso.

Contextualización

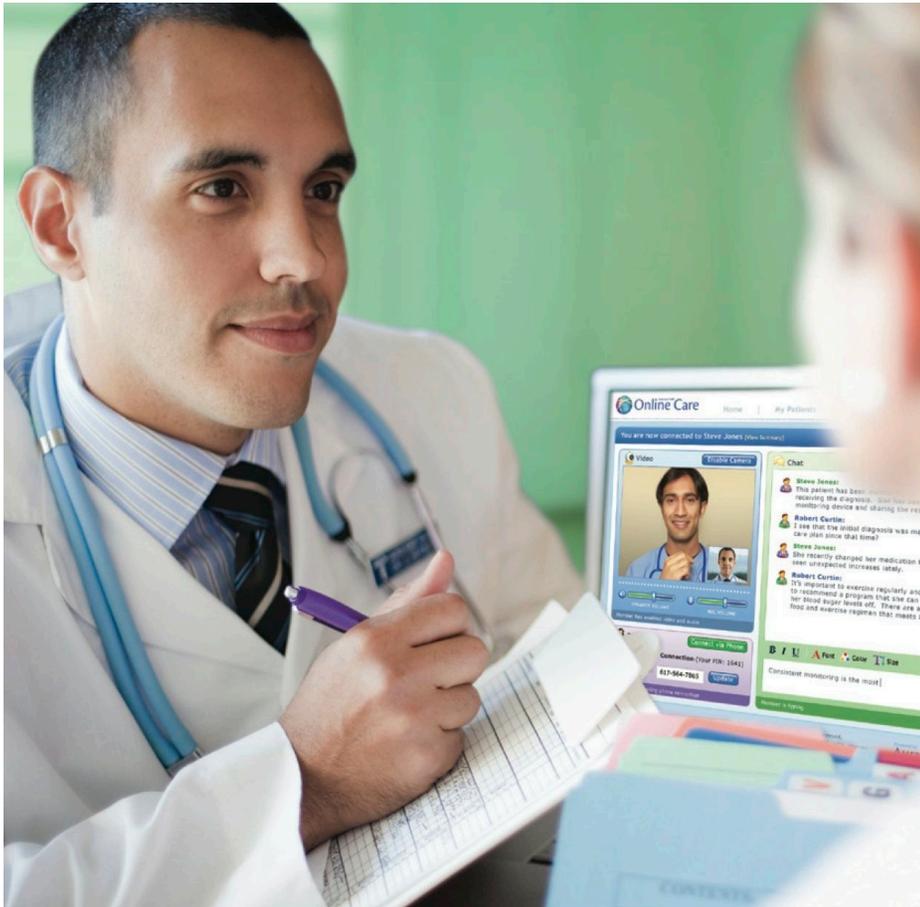
Si se toma como ejemplo, el “Paciente A” que presenta:

- I. Hipertensión arterial,
- II. Diabetes tipo II,
- III. Dislipemia y arteriopatía periférica
- IV. Con afectación de su sistema venoso, por lo cual requiere
- V. Anticoagulación de por vida.

Este es un ejemplo de un paciente que padece:

- Múltiples patologías crónicas que requieren múltiples intervenciones.
- Representa un alto costo para el financiador.
- Requiere monitoreo frecuente, porque de lo contrario, puede rápidamente convertirse en “agudo” y requerir nueva internación.
- La misma generalmente necesita mínimo 72 horas de U.T.I., siempre y cuando no surjan complicaciones que determinen prolongación de la internación y por lo tanto mayor costo.

“la medición sistemática de procesos y de resultados clínicos, y consecuentemente el impacto en el gasto que se genera, requiere de intervenciones activas”



Impacto de la Plataforma en la Calidad de Atención Médica. *(El enfoque se hace sobre el caso referido anteriormente)*

La plataforma "Online Care" ofrece la **Historia Clínica electrónica (HCE)**, permite la visualización on-line de las interacciones que los distintos profesionales realizan con el "Paciente A", con lo cual hay un intercambio de información en tiempo real.

El **monitoreo de la demanda del paciente**, permite que el médico coordinador pueda ir visualizando la evolución y necesidades que presenta el "Paciente A".

El sistema permite la captura de **información con dispositivos móviles**. Siguiendo nuestro caso el "Paciente A", requiere de estudios de glucemia con mayor frecuencia, además del resto laboratorio, siendo de destacar el INR. Existen coagulómetros portátiles, este caso es importante ya que la información que se captura es enviada al sistema "Online Care" y el médico recibe la información misma en su PC o en su teléfono móvil. Si el profesional requiriese una consulta con un hematólogo, (**soporte de interconsulta**) la misma se realiza on-line sin la necesidad de traslado, y toda esa información queda almacenada en el sistema, en este caso en la HCE del paciente.

Las evaluaciones biométricas complementarias se pueden incorporar en

la plataforma “Online Care”. Si el “Paciente A” padeciera un EPOC, se controla su saturación en domicilio y el mismo puede ser evaluado on-line por su médico en tiempo real.

La herramienta **E-Triage Electrónico**, es configurable de acuerdo a los requerimientos del prestador.

Supongamos en nuestro caso, que el “Paciente A” está postrado y tiene asistencia personal de enfermería para higiene o curación de escaras, la enfermera desde el domicilio puede interconectarse con el Médico de cabecera, para que el profesional pueda ampliar su evaluación con preguntas acerca de signos y síntomas del paciente.

La **Agenda On-line**, es otra herramienta muy valiosa, porque le permite al paciente y médico coordinar eventos, generando recordatorios de las futuras visitas o actividades a realizar.

Adaptable a copagos y coberturas médicas. Se recuerda que todas las intervenciones que se realizan son monetizadas.

La **Prescripción Electrónica**, hoy no existe aún legislación sobre su aplicación, pero será sin duda una importante herramienta en el futuro.

Por último, la plataforma brinda **reportes de estadísticas configurables**. Si bien esto va a ser resorte del financiador ya que en el país el sistema es novedoso, las estadísticas internacionales, permiten visualizar un **ahorro importante** en varios aspectos del proceso asistencial.

Sabemos que existe una clasificación simple de los tiempos de internación en agudos, prolongadas y crónicas. El Gestor o Administrador, muchas veces observa que los pacientes en internación prolongan su estadía, no solamente por causas médicas reales, sino porque no ha culminado su tratamiento, y continúa internado, solamente por no correr riesgos al Alta, precisamente por no contar con un sistema de monitoreo post-egreso, hasta el Alta definitiva.

Además, hay ciertas coincidencias médicas en considerar que muchas prácticas “Quirúrgicas Ambulatorias”, se tienen que transformar en cirugías programadas con internación por el riesgo a alguna complicación, dado la falta de controles de este tipo.

La plataforma se basa en la evaluación y monitoreo de todo el proceso asistencial, y también sobre el resultado, pero en esta etapa generalmente se llega tarde, porque el gasto ya se produjo, y muchas veces con un análisis de **costo-beneficio y costo efectividad** muy inferior al esperado, de acuerdo a los recursos utilizados. Queda claro que los MD (medición del desempeño) pueden realizarse en tiempo real en este sistema. Los mismos se verifican a través de indicadores (tasas de uso convencionales) que permiten los ajustes en tiempo real. El análisis en base al resultado, si bien es muy importante, connota otro tipo de análisis que tiene que ver con la Epidemiología clínica, que claramente también se puede realizar con la información final que brinda la plataforma “Online Care”.



“la enfermera desde el domicilio puede interconectarse con el médico de cabecera”

Características de los Productos

Armado de Equipo Médico

“Online Care” permite al médico de cabecera (*administrador*) al armado de un equipo interdisciplinario más adecuado para el tratamiento de un paciente. Los médicos de cabecera pueden tomar esta decisión mediante la búsqueda y visualización de perfiles médicos que cuentan con una descripción más detallada acerca de sus experiencias y credenciales.

Por otro lado, permite a los médicos a permanecer en contacto continuo con sus pacientes. Las consultas online reemplazan en parte la rutina de seguimiento, la revisión de los eventos clínicos (por ejemplo, cambios en los síntomas o los resultados biométricos), o la necesidad de realizar nuevos diagnósticos.

Finalmente, los médicos a través del Medical Home pueden tener una visión completa de la información clínica de los pacientes y sus interacciones con el equipo de atención multidisciplinaria creado para el tratamiento del paciente crónico. Esta información global está disponible durante cada consulta, incluyendo la historia clínica electrónica del paciente y todas las interacciones médicas realizadas y los próximos pasos del tratamiento.

Atención Médica Centrada en el Paciente

Mediante la atención médica online se refuerza la posición del médico de cabecera generando una atención centrada en el paciente.

Medical Home - integra equipo médico, brinda información Online, coordina actividades



La plataforma “Online Care”, puede ofrecer múltiples programas de atención enfocados al paciente.

Los pacientes podrán compartir su información clínica personal tanto con su médico de cabecera, así como con todos los demás prestadores que consulte en el futuro. Esto logra una mejor administración del tratamiento debido a la mejor comprensión que poseen todos los prestadores involucrados.

Orientado a la integridad del paciente, incluye agudos, crónicos y programas preventivos

El Medical Home alienta la prestación médica centrada en el paciente, ofreciendo una visión completa de todas las facetas del paciente, incluyendo su historia clínica electrónica personal, sus datos biométricos, y las interacciones con los distintos prestadores.

Esta orientación se ve reforzada por el hecho de que los médicos que proporcionan atención online, literalmente, entran en los hogares de sus pacientes, donde éstos se sienten más cómodos y contenidos.

Los médicos también pueden utilizar el sistema para conectarse con el equipo multidisciplinario en tiempo real, de modo que todas las partes involucradas en la salud del paciente se informan e interactúan.

En cuanto al alcance de servicios, el sistema “Online Care” está particularmente bien adaptado para brindar atención, beneficiando el entorno del hogar.

Esto incluye el tratamiento de crónicos, programas preventivos y de atención a pacientes terminales (*Cuidados Paliativos*), donde la movilidad puede ser una preocupación.

También abarca los pacientes que viven a una distancia significativa de su centro médico o tienen estilos de vida ocupados, que en consecuencia los lleva a retrasar o aplazar la atención médica necesaria, aumentando el riesgo y sus costos.

Atención médica coordinada e integrada

La plataforma de atención médica online permite un nivel sin precedentes de coordinación de la atención, sobre todo a través de equipos médicos multidisciplinarios donde usualmente se producen muchos errores de información en la actualidad.

Como se mencionó anteriormente, una forma de hacer esta integración del equipo médico es mediante la captura de cada una de las interacciones médicas con el paciente y generando la historia clínica electrónica del tratamiento en desarrollo en un solo lugar, en forma continua y pasible de ser analizada y medido su desempeño durante el proceso, todo ello disponible en un punto de atención.

Así, todos los médicos involucrados en la atención del paciente tienen acceso al mismo nivel de conocimiento clínico, mejorando la coordinación. Por otra parte, los médicos de cabecera pueden ser inmediatamente notificados cuando sus pacientes realizan una visita médica online, o presencial, y revisar el informe completo de los resultados, supervisando siempre el tratamiento.

Foco en la Calidad de la Atención

El programa Medical Home lleva la coordinación a un nuevo nivel, al permitir a los médicos formar un equipo multidisciplinario para cada paciente según su cronicidad en tiempo real. Esto elimina las distorsiones de comunicación; mantiene al equipo médico centrando la atención en el paciente; optimiza y desburocratiza procesos que de otra forma toma semanas o meses, y potencialmente se traduce en mejores resultados para el paciente.

Es importante destacar que el Medical Home no significa ninguna sobrecarga tanto de tiempo como de costos para los médicos involucrados.

Mayor Adherencia al Tratamiento

Los pacientes también tienen un rol importante dentro de la plataforma. En primer lugar, al paciente le arma un entorno que le es familiar y conocido, dado por la información recibida y porque todos los médicos participantes ya son parte de su tratamiento.

En segundo lugar, el sistema de atención “Online

Care” ayuda a los pacientes a que puedan coordinarse eficazmente con su equipo de médicos, generando un fuerte descenso en el abandono del tratamiento por parte de los pacientes crónicos temporales y permanentes. Por ejemplo, se puede alertar a los pacientes cuando su información médica o plan de tratamiento indica la necesidad de una cita con un especialista.

Mayor Accesibilidad para el Paciente

Teniendo acceso inmediato a la atención, a cualquier hora que sea necesario, la plataforma “Online Care” supera los desafíos tradicionales de programación y los retrasos que se producen en los consultorios y hospitales.

También abre nuevos canales de comunicación entre los pacientes y médicos, vía chat seguro, videoconferencia, mensajería encriptada asincrónica, SMS y evaluaciones biométricas para el seguimiento de tratamientos, que se integra plenamente con la comunicación telefónica, internet y aplicaciones móviles celulares.

HERRAMIENTAS



Historia Clínica Electrónica (HCE)

La plataforma de atención médica “Online Care”, permite a los pacientes y médicos tener acceso, administrar y exportar información médica recibida y almacenada en el sistema.

La Historia Clínica Electrónica en el sistema “Online Care” se nutre de la Historia Clínica “Anterior” (*cargada electrónicamente al momento de la incorporación del paciente al sistema*), de evaluaciones realizadas en el e-Triage, los reportes de las conversaciones mantenidas con el médico, a través de la carga de evaluaciones biométricas realizadas con dispositivos “Trackers”, y por otros registros de datos externos y archivos cargados por el usuario.

La HCE almacenada en el sistema “Online Care” puede ser fácilmente compartida con la interacción del usuario con el sistema y con otras fuentes de datos externos. La información en el HCE es actualizada y almacenada automáticamente cada vez que el paciente complete un Triage o mantenga un atención médica online.

La HCE incluye;

- *Consentimiento Informado.*
- *Condición Actual* – diagnósticos realizados en atenciones medicas online, información de Triage completos y datos de fuentes

externas.

- *Medicaciones Actuales* – listado de todas las medicaciones que han sido prescriptas al paciente.
- *Indicaciones Médicas* – historia de las indicaciones suministradas al paciente, reportadas por el médico o por fuentes externas.
- *Alergias* – alergias conocidas.
- *Inmunización* – historia completa de inmunizaciones.
- *Adjuntos* – cualquier variedad de documentos, incluido resultados de laboratorios, imágenes de radiología y registros de salud importados de otros sistemas.

El resumen de la HCE es un conjunto de información que el paciente puede compartir durante una conversación en el sistema “Online Care”. Esta información ayuda al médico a estar bien informado en la toma de decisiones y en una apropiada recomendación clínica.

El sistema comparte la HCE con el médico, salvo que el paciente elija no compartirlo o solo compartir algunos fragmentos.

Los médicos tiene la posibilidad de almacenar toda la información brindada al paciente durante su consulta online o presencial en el legajo de su paciente.

Evaluaciones Biométricas Online (*Trackers*)

“Online Care” ofrece la posibilidad al paciente de poder realizar evaluaciones biométricas. La captura de los registros pueden ser automática por medio de dispositivos “plug & play” (conexión USB u otros tipos) o ingresando manualmente los resultados obtenidos por instrumentos tradicionales.

Los datos son almacenados en la Historia Clínica Electrónica del paciente, con la posibilidad de poder ver la evolución de los registros en formatos de planillas o gráficos, como también poder administrar un sistema de alertas en caso de desvíos.

El sistema “Online Care”, en su configuración básica, permite realizar las siguientes mediciones;

- Glucosa en Sangre
- Saturación de Oxígeno y CO₂ en Sangre
- Presión Arterial. Monitoreo de T.art.
- Peso Corporal
- Hemoglobina Glicosilada (*HbA1c*)
- Frecuencia Cardíaca

(Otros instrumentos pueden ser conectados a pedido del profesional, consultar.)

Estas mediciones pueden realizarse durante una consulta médica online a pedido de médico interviniente o directamente el paciente ingresando al sector de Evaluaciones Biométricas, aún cuando no se encuentre en una atención médica.

Centro de Mensaje

Esta herramienta permite mantener un intercambio de mensajes encriptados entre pacientes y prestadores. Adicionalmente, el sistema “Online Care” permite enviar automáticamente mensajes encriptados a los usuarios.

El Centro de mensajes cuenta con una bandeja de entrada, bandeja de mensajes enviados y agenda de contactos.

Los envíos de mensajes encriptados son en tiempo real, dando notificaciones al usuario de nuevos mensajes en la bandeja de entrada con notificaciones “pop-up”.

Al momento de mandar un mensaje encriptado el usuario debe elegir el tipo de mensaje a enviar, siendo estos catalogados de la siguiente manera (*configuración estándar del sistema*);

- Prescripción de Recarga
- Agendar Entrevista
- Resultado de Laboratorio
- Requerimiento de Referencia y Contrarreferencia.
- Preguntas de Salud
- Otros

E-Prescripción

Esta herramienta permite al médico prescribir medicamentos en el transcurso de la atención médica online.

E-prescripción ayuda al médico a realizar una prescripción adecuada utilizando un buscador de medicamentos integrado al sistema “Online Care”, que les permite recetar una dosis específica, la frecuencia, tiempo de duración y la recarga online de un medicamento determinado. Como también, alertar al médico de las contraindicaciones y/o interacciones medicamentosas que pudieran existir.

Los registros de prescripciones son documentos electrónicos encriptados, enviados a las farmacias asociadas al sistema más próxima del paciente. También, el médico tiene la posibilidad de enviar la prescripción vía fax utilizando formatos estándares. Todas las prescripciones realizadas en el sistema son capturadas y almacenadas como un documento, siendo parte del registro de conversación para su posterior auditoría o seguimiento.

E-Triage

Es una herramienta automatizada que permite al paciente identificar sus problemas de salud y encontrar un tratamiento apropiado para su sintomatología. Para completar el Triage, el paciente simplemente tiene que realizar la evaluación apropiada y contestar preguntas relevantes, que están adaptadas dinámicamente para enfocar al paciente en su malestar.

El paciente que ingreso al sistema sin poder identificar un problema o síntoma específico, e-Triage los ayudará a realizar una evaluación general de su estado de salud.

En ciertas configuraciones, el sistema “Online Care” permite establecer y configurar guías prácticas clínicas, protocolos, etc. determinados por el prestador, para identificar automáticamente y derivar a pacientes en riesgo, basado en información demográfica.

Cuando un paciente ha completado el Triage, el sistema “Online Care” guarda un registro completamente auditable de la evaluación realizada. El registro contiene el resumen de la evaluación, las respuestas del paciente y los resultados del Triage.

El paciente, tiene la posibilidad de distribuir o archivar el registro, usando las siguientes herramientas de exportación:

- Impresión
- Guardar como PDF
- Enviarlo por medio del Centro de mensaje como mensaje encriptado
- Enviar el registro por correo electrónico estándar

e-Calendario

Los Prestadores pueden configurar la agenda para mostrarse como habilitados para brindar atención médica online, también pueden publicar su calendario para apuntar atenciones futuras. Utilizando esta herramienta, los proveedores pueden seleccionar los días/horas que estarán disponibles

para atender pacientes online, y mantenerlo configurado si es recurrente la franja horaria semana tras semana.

Los Pacientes (o staff del prestador) puede observar en que momento esta disponible para reservar una cita en el horario más conveniente. Cuando el prestador y el paciente se conectan a la hora acordada el sistema hará la conexión automáticamente.

El calendario también informara el listado de actividades o tareas que el paciente debe realizar para mantener su rutina.

Staff del Consultorio

El prestador puede contar con esta herramienta para habilitar algún miembro de su Staff - enfermera o secretaria - para poder gestionar el flujo de trabajo del consultorio. Con “Online Care”, el staff puede realizar las mismas actividades de soporte al igual que en un consultorio físico.

El prestador puede generar distintos perfiles a los miembros de su staff, customizando los permisos de accesos en base a la responsabilidad. Estos permisos pueden ser:

- Administración de la Sala de Espera
- Calendario.
- Actualizar los registros de pacientes.
- Ingreso al Centro de Mensaje encriptado.
- Administrar la web del consultorio.

La sala de espera da la posibilidad de poder administrar la demanda de pacientes que ingresa vía web, permite ir preparando al paciente para su posterior consulta interviniendo un miembro del staff vía chat, observar cuanto tiempo llevan en espera, como también, poder asignar prioridades en base a urgencias.

Frontpage (Portada Web)

El prestador o el programa para crónico contará con su página web donde podrá incluir todo el equipo médico de su consultorio o que estén colaborando con el programa. De esta forma el paciente puede identificar sencillamente los prestadores médicos de su programa.

e-Soporte Médico

“Online Care” incluye una biblioteca interactiva de material educativo y explicativo para el paciente y el prestador. Los médicos pueden recomendar este material para ayudar al paciente a una mejor comprensión de su estado de salud y el tratamiento a realizar. El material puede ser derivado al listado de tareas, durante la atención online o como resultado de un Triage.

Este material tiene los siguientes formatos;

- Artículos – lecturas que ayudan al paciente a comprender y actuar frente a indicaciones médicas.
- Video – clips de video explicativos para educar a pacientes.
- Contenido Interactivo - material en 3D y otros formatos mostrando las distintas anatomías del cuerpo y educando sobre distinta afecciones.

Reportes (Auditoría de Proceso y Resultado)

El sistema “Online Care” utiliza “Business Intelligence Services”, generando reportes configurables, en base a la necesidad del administrador, y exportando información adaptable a sistemas informáticos de terceros.

Reportes típico que puede brindar la plataforma;

- Reportes - Tasas de Uso
- Reportes – Clínicos
- Reportes - Financieros



“La plataforma de atención médica “Online Care”, permite a los pacientes y médicos tener acceso, administrar y exportar información médica recibida y almacenada en el sistema”



PCP Tecnología S.A.

Parera 121, PB B
Buenos Aires, CABA, C1014ABC.
Argentina
info@pcptecnologia.com

Introducción Plataforma Integral para Enfermedades Crónicas

OSDE, Rosario.
Diciembre, 2012

PCP Tecnología S.A.

Una Herramienta para la Excelencia en Salud.

Propuesta

- Realizar “Piloto” sobre población objetivo de 5000 pacientes crónicos en un área programática OSDE durante 9 meses (DBT, HTA y EPOC)
- Integrar Información Clínico-administrativo.
- Generar Indicadores de Gestión Clínica.
- Desarrollar Programas para el Control de los Pacientes Crónicos.
- Coordinar Interdisciplinariamente Equipos Tratantes.

Introducción

PCP Tecnología S.A., es una empresa que desarrolla tecnología para la Industria de la Salud.

Junto a American Well ambas empresas han unido sus conocimientos y experiencias en el mercado tecnológico para poder brindar un producto altamente confiable y flexible a las necesidades del cliente.

Experiencia:

- Plataforma probada por más de 100000 usuarios, con las Herramientas contenidos en el Modulo MedicalHome para tratamiento de Cronicos.
- Más de 8 años trabajando en el desarrollo de sistemas y productos para la Salud.
- Nuestro equipo Medico e Informático participó en el desarrollo de los sistemas informáticos de Instituciones de primer nivel de Buenos Aires.

Plataforma Integral para la Gestión de Enfermos Crónicos

La Plataforma Integral para la gestión de Enfermos Crónicos:

- Seguimiento de Pacientes Crónicos – Centrado en el Paciente
- Herramienta para Profesionales y Financiadores de la Salud.
- Desarrollado de acuerdo a estándares internacionales
- Mejora la comunicación entre los actores (Paciente, Médico, Instituciones)
- Contemplando Terminología Médica Contralada y adhiriendo a Estándares en Informática Médica.
- Escalabilidad Ilimitada y Modulable con diferentes Soluciones.
- Adaptable a los Sistemas de Información preexistentes
 - Encriptación de los Datos que otorga Seguridad e Integridad de la Información.
 - Es un Servicio basado en la Web.
 - Genera Indicadores de Gestión.

Herramientas



Prescripción Electrónica

Sistema de Referencia Y Contrarreferencia



Historia Clínica Electrónica

Agenda Web de Turnos



Dispositivos Médicos (Plug & Play)

Teleconsulta Médica (Segunda Opinión)



Reportes Configurables

Infobuttons



Categorización de Pacientes (Triage)

Aplicaciones Móvil



Conexión a Sistemas informáticos de 3ros.

Soporte con Callcenter e IVR



Plataforma Centrada en el Paciente

Aspectos Claves para el Éxito de la Gestión de Enfermos Crónicos

Orientados a la adherencia del Paciente:

- I. Desarrollar actividades para el automanejo y autocuidado del paciente y su entorno.
- II. Diseñar e implementar recursos ajustados a los requerimientos del paciente.
- III. Fomentar el uso recursos comunitarios.

Orientados a la efectividad de los profesionales y el resto del equipo tratante:

- I. Implementar sistemas de soporte en la toma de decisiones, guías de prácticas clínicas y opiniones de expertos.
- II. Desarrollar un sistema de información clínica y para el seguimiento de cohortes de enfermos.
- III. Generar cambios organizacionales y rediseño de los sistemas prestacionales tendientes a mejorar la comunicación, entre otras cosas.

Proyecto: Integración de la Plataforma



Etapas de Implementación

Etapa 0: Entendimiento



- Análisis de Contexto y Problemática – Entrevistas y Grupos Focales con referentes de OSDE.
- Evaluación de Necesidades.
- Generar equipo de trabajo junto con responsables en OSDE, definir:
 - Responsable médico del piloto por parte de OSDE
 - Responsable técnico del piloto por parte de OSDE
- Planificar modalidad de implementación del sistema.

Etapa 1: Input y Análisis de Datos



- Analizar Fuentes de Datos y posibles alternativas para Interfaces (Datos clínicos y padrón de pacientes objeto del seguimiento)
- Ingreso de datos y análisis de los mismos (Dual y Paralelo)
- Análisis clínico de los datos para seleccionar población objetivo e intervenciones en función de gravedad y objetivos acordados, y de la información disponible.

Etapa 3: Armado de Consola



- Armado de Consola (Tablero de Control)
- Producir una Consola con datos validados clínicamente.
- Asignar a cada Paciente Enrolado su historia clínica electrónica (HCE). Permite que el ingreso de datos pueda también ser manual (gestión de auditores...)

Proceso Cíclico:

- Definir Reglas clínicas para detección y vigilancia activa en función de lo acordado en Etapa 2.
- Definir posibles Intervenciones junto con responsables del grupo OSDE

Etapa 4: Detección e Intervención



Detección:

- Seleccionar los pacientes aplicando Reglas Clínicas.
- Planificar intervenciones sobre pacientes.
- Creación del listado de trabajo de los monitores/profesionales.

Intervenciones Clínicas:

- Intervenciones sobre pacientes: Call Center, Cartas con Brochures, Talleres educativos.
- Intervenciones sobre profesionales de la salud: proveer información contextual, auditoria y feedback, capacitación de equipo no médico, etc.

Etapa 4: Vigilancia Activa



- Reporte periódico para análisis y discusión con equipo de OSDE.
- Ajuste de procesos según monitoreo y objetivos acordados.
- Traccionar y fidelizar al paciente desde un portal web personal.

Etapa 5: Objetivos



Goles

- Eficientizar el flujo de información en la red de atención a Crónicos
- Lograr mayor adherencia del paciente al tratamiento

Muchas Gracias!

PCP Tecnología S.A.

Lic. Gustavo Perego

gperego@pcptecnologia.com

Lic. Julio Q. Costa Paz

jqcostapaz@pcptecnologia.com