

F3840

00595

**MODELO DE CONFORMACIÓN Y EJECUCIÓN
DE UNA I.P.S.**

DIANA PATRICIA CABEZAS RINCÓN 922216

ANGELA MARÍA MUÑOZ CHAVEZ 922218

SANDRA MILENA MARQUES OCHOA 922249

JEANDAISSY LESMES BERNAL 922254

JUAN RAÚL DARIO PERILLA BALLESTEROS 922258

**COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO
SANTA FE DE BOGOTÁ D.C.
MAYO 22 DE 1997**

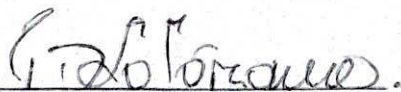
**MODELO DE CONFORMACIÓN Y EJECUCIÓN
DE UNA I.P.S.**

**MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ODONTÓLOGO**

**Asesor
Doctor Ricardo Solorzano G.
Jefe de Aseguramiento y Calidad
E.P.S. Convida**

**COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO
SANTA FE DE BOGOTÁ D.C.
MAYO 22 DE 1997**

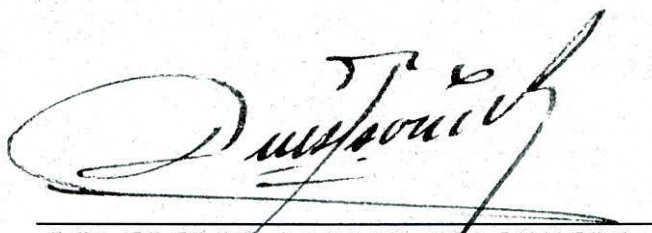
ACEPTACIÓN



DR. RICARDO SOLORZANO G.

Jefe de Aseguramiento y Calidad E.P.S. Convida.

FECHA



DR. FREDDY OSORIO GÖGENHERZ

Director Departamento Odontología Clínica

Colegio Odontológico Colombiano

230597-

FECHA

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

Dr. Ricardo Solorzano G.

Jefe de Aseguramiento y Calidad E.P.S. Convida

Dra. Inés Amparo Revelo Mejía

*Directora del área de Salud Pública y asesora Departamento de
Investigación Colegio Odontológico Colombiano*

Dr. Alvaro José Melo

Director Salud Oral. CAÑÓN NIETO Y CIA. LTDA. I.P.S.

TABLA DE CONTENIDO

	<i>pág.</i>
INTRODUCCIÓN	1
I. MARCO TEÓRICO	5
II. RESULTADOS	25
III. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS	37
IV. CONCLUSIONES	39
V. MATERIAL COMPLEMENTARIO	40
BIBLIOGRAFÍA	

INTRODUCCIÓN

La reorganización del sistema nacional de salud está dada por ley 10 de 1990 que da a las Secretarías de Salud la responsabilidad de dirección y prestación de servicios de salud.

El modelo de desarrollo afecta a aquellos sectores de la población que son objeto de cobertura de la Seguridad Social. Es necesario definir Seguridad Social como parte de la política social mediante un sistema integrado y reticulado, donde convergen los programas de vivienda, recreación y salud sin restringirlos exclusivamente al actual I.S.S. Los seguros Sociales tenían una cobertura limitada a la fuerza de trabajo asalariada, se financiaba con contribuciones de los trabajadores y sus patronos y sus beneficios se organizaban en programas relativamente independientes.

La previsión es una parte de los Seguros Sociales que hoy se

incorpora como uno de los pilares de la seguridad, se traduce en un sistema que provee los medios indispensables para atemperar, reparar y compensar estados de necesidad.

La Seguridad Social tiene la función de proteger la población de todos los riesgos sociales y depende de una gran diversidad de recursos financieros, otorga beneficios más uniformes y unifica los servicios, pero se enfrenta a 3 problemas inmediatos: eficiencia, multiplicidad de entidades y financiero.

El Gobierno reorganizó el Sistema Nacional de Salud mediante decretos extraordinarios, en la ley 10 de 1990, se establecen nuevos parámetros y mecanismos de organización encaminados a lograr la descentralización y participación Comunitaria, la Organización de los Servicios por niveles de atención, reglamenta la salud como un servicio público y determina los principios que los regulan y crea sanciones para garantizar el cumplimiento de sus normas.

El sistema de Seguridad Social es un conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos. Está formado por el sistema general de pensiones, sistema de Seguridad Social en salud y sistema general de riesgos profesionales.

Con las diferentes reformas al sistema convencional de Salud, se vio un avance significativo en varios aspectos, entre otros, se convirtió la salud en un servicio público, se introdujo la atención básica gratuita, se abrieron caminos para adecuar los servicios de salud al proceso de descentralización, sin embargo, por la diversidad de sistemas que operan en el país, estas reformas no han sido suficientes, pues no se ha avanzado como se esperaba en lo relacionado con la capacidad global del sistema, su impacto y su perspectiva de desarrollo.

Estos servicios no son universales y los principales inconvenientes que se han encontrado son: la gran variedad de Sistema de Salud, en los Sistemas predominantes se maneja el modelo de Atención Médica de tipo Curativo y hospitalario, que subordina el papel de la promoción de Salud y Prevención de Enfermedades, y no se logró un porcentaje de cobertura considerable de la población necesitada.

Por todo lo anterior se propone poner práctica políticas donde tanto el sector público como privado, contribuyan y faciliten el acceso de la población a los servicios de Atención Básica de buena calidad, eficiente y oportuna, de una manera equitativa; entendida como el hecho de recibir atención en igualdad de

condiciones y solidaria, es decir, justicia redistributiva que permite utilizar los recursos de los sectores sociales más pudientes y subsidiar la demanda de los más pobres.

El objetivo general es desarrollar una metodología para conformación de una I.P.S. con el fin de adquirir conocimientos para el desempeño profesional futuro y los objetivos específicos están basados en:

- 1. Informar al profesional de la salud en lo que tiene que ver con la planeación, ejecución y desarrollo de una I.P.S.*
- 2. Dar a conocer los alineamientos legales que se deben tener en cuenta para la elaboración de una I.P.S.*
- 3. Mostrar un plan básico de servicios al consumidor*
- 4. Sustentar un modelo integral en la administración y utilización de recursos.*



I. MARCO TEÓRICO

♦ SEGURIDAD SOCIAL

El tema de Seguridad Social en Colombia apareció como fenómeno moderno de desarrollo y concierne a todas las personas.

Dentro de las normas constitucionales sobre Seguridad Social se pueden distinguir el artículo 48 La Norma General de Seguridad Social aplicable a toda la población y aborda los tres temas esenciales que son:

- ♦ Derecho irrenunciable a la Seguridad Social*
- ♦ Servicio público de la Seguridad Social*
- ♦ La financiación de la Seguridad Social*

La irrenunciabilidad del derecho de la seguridad se fundamenta en las necesidades sociales de la población, las cuales deben ser

objeto de protección y mientras ésta no se de y las carencias sean satisfechas, la Seguridad Social debe estar presente básicamente a través de la solidaridad social.

La norma incorpora el sentido de obligatoriedad del servicio en correspondencia con el carácter irrenunciable del derecho y sujeta la administración de sus actividades al cumplimiento de los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.

♦ LEY 10 DE 1990 Y LAS DISPOSICIONES QUE LA DESARROLLAN

La ley 10 de 1990 define el servicio público de salud, determina los principios que lo regulan; establece los criterios para la organización del servicio como un sistema compuesto por subsectores; define las responsabilidades en la dirección y prestación de los servicios a nivel nacional, seccional y local; define formas de contratación para los servicios como entidades privadas; modifica el estatuto de personal del sector; reestructura la financiación de los servicios y establece sanciones para garantizar el cumplimiento de las normas.

Con base en la ley 10 de 1990 se han expedido decretos

extraordinarios de reorganización del Sistema de Salud relacionado con el Ministerio de Salud y sus entidades descentralizadas, lo mismo que disposiciones reglamentarias para regular la prestación de servicios a las comunidades indígenas; la organización de los servicios de salud en los municipios; los servicios de urgencias; la determinación de los niveles de atención en salud; creación de la Junta Nacional de tarifas para la contratación Salud; etc..

♦ **LEY 60 DE 1993**

Ley de distribución de competencias y recursos. El objetivo de esta ley es la distribución de competencias normativas a las entidades territoriales (Departamentos, Distritos Municipios y Territorios Indígenas).

De conformidad con lo estipulado en la Constitución Política de Colombia (Artículos 151 y 258). Como también se distribuyen recursos según correspondan a la Nación y las Entidades territoriales (Art. 356 y 357).

♦ **MUNICIPIOS SECTOR SALUD**

- ♦ *Realizar acciones de fomento de la salud, prevención de la enfermedad, asegurar y financiar la prestación de los servicios de tratamiento y rehabilitación de primer nivel de atención.*
- ♦ *Prestación de los servicios correspondientes al segundo y tercer nivel de atención, siempre y cuando su capacidad lo permita.*
- ♦ *Financiar la dotación, construcción, remodelación y el mantenimiento integral de las instituciones.*

♦ **DEPARTAMENTO SECTOR SALUD**

- ♦ *Fomento de salud, financiar y garantizar la prestación de los servicios.*
- ♦ *Ejecutar campañas de carácter nacional.*
- ♦ *Ayudar a la financiación de la prestación de servicios a cargo de los municipios cuando estos no están en capacidad de asumirlos.*

- ♦ *Garantizar la operación de la red de servicios.*
- ♦ *Programar la distribución de los recursos del situado fiscal por Municipios.*

♦ **NACION**

- ♦ *Formular políticas y objetivos de desarrollo.*
- ♦ *Prestar servicios médicos especializados (Instituto Nacional de Cancerología y Sanatorio de Agua de Dios).*
- ♦ *Dictar las normas científicas-administrativas para la organización y prestación de los servicios.*
- ♦ *Impulsar, coordinar y financiar campañas en materia de educación y salud.*
- ♦ *Distribuir el situado fiscal (Porcentaje de los ingresos corrientes de la Nación que será distribuido para la atención de los servicios públicos de educación y salud de la población, que será administrado de conformidad con la Constitución Política, Art. 356).*

♦ **LEY 80 DE 1993**

ESTATUTO GENERAL DE CONTRATACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. Tiene como objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades cuyo fin es la continua y eficiente prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administradores que colaboran con ellas en la consecución de dichos fines.

♦ **LEY 100 DE 1993**

SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL. Es un conjunto armónico de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, conformado por:

- ♦ *Sistema General de Pensiones*
- ♦ *Sistema de Seguridad Social en Salud*
- ♦ *Sistema General de Riesgos Profesionales*

La afiliación a cada uno de estos Sistemas de Seguridad Social Integral es independiente, cada afiliado podrá escoger de manera separada la entidad administradora del Régimen de Salud y Régimen de Pensiones.

Su objetivo principal es dar los fundamentos que regirán el Sistema General de Servicios Social de Salud, determinando su dirección, organización y funcionamiento, sus normas administrativas, financieras y de control; buscando regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso a toda la población.

Se fundamenta en la equidad, obligatoriedad, protección integral, libre escogencia, autonomía de las instituciones, descentralización administrativa, participación social, concertación y calidad.

Los organismos de administración, financiación y prestación de servicios del Sistema General de Seguridad Social en Salud son:

- ♦ *Entidades promotoras en salud, que son las responsables de la afiliación y del recaudo de las cotizaciones de los afiliados. Como organizar y garantizar directa o indirectamente la prestación del plan obligatorio.*
- ♦ *Instituciones prestadoras de servicio de salud, que presta los servicios de salud de acuerdo al nivel de atención correspondiente.*

Los subsistemas de administración de los Servicios de Salud son:

- ♦ *Régimen contributivo. Donde la vinculación al sistema se hace a través del pago de una cotización o un aporte económico previo financiado por el afiliado (o por este y su empleador).*
- ♦ *Régimen subsidiado. La vinculación se hace a través de una cotización subsidiada total o parcialmente con recursos fiscales o de solidaridad.*
- ♦ *Vinculados. Son grupos de población que por algún motivo no quedaron en el régimen contributivo ni en el subsidiado.*

CRITERIOS PARA DESARROLLAR LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- ♦ **PLAZO.** *Visión en el tiempo que se aplica a los diferentes aspectos de la gestión.*
- ♦ **RAZÓN DE SER.** *Desarrollo de programas frente a su razón de ser.*
- ♦ **NIVEL DE COMPROMISO.** *Hasta donde llega el compromiso del nivel directivo con los procesos que se están llevado a cabo.*

♦ **POSTULADOS DE LA GERENCIA ESTRATÉGICA**

Definitivamente es necesario que antes de comenzar a desarrollar este nuevo enfoque de trabajo, nos preguntemos qué somos y hacia dónde nos queremos proyectar; establecer claramente cuál es nuestra situación actual, nuestras fortalezas y debilidades, recursos con los cuales contamos y plantear la manera de llegar a potencializarlos.

Esto se lograra si el grupo de la Gerencia o Dirección, apoyado en las demás áreas de la institución, se plantea algunos interrogantes que suministren información global acerca de la organización.

Estos interrogantes, podrían ser sintetizados en los siguientes postulados:

♦ **¿DÓNDE ESTAMOS?** *La respuesta a este primer interrogante la encontraremos al llevar a cabo un diagnóstico situacional a nivel interno y externo de la institución.*

♦ **¿POR QUÉ?** *Conociendo la situación real de nuestra organización, podremos entrar a definir "por qué estamos así". Será un proceso de análisis de la información recopilada.*

- ♦ **¿PARA DÓNDE?** Si ya sabemos cómo nos encontramos realmente, será más fácil llegar a establecer que es lo que queremos llegar a ser; determinar cuál es nuestra razón de ser, diseñar la visión futura y establecer objetivos a alcanzar.
- ♦ **¿CÓMO?** El saber cómo estamos y para dónde vamos, permitirá establecer con base en nuestras fortalezas y recursos, los medios para lograr los objetivos propuestos. Podremos definir las estrategias de acción.
- ♦ **¿PARA QUÉ?** Si creemos que es necesario cambiar, debemos tener muy claro que vamos a iniciar ese cambio; tener un propósito que guíe cada una de las acciones que se adelanten.
- ♦ **¿LO ESTAMOS HACIENDO BIEN?** Establecer un sistema continuo de Retroalimentación, que nos permita establecer si lo que estamos haciendo realmente conduce a lo que nos hemos propuesto.

♦ **ELEMENTOS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA PLANEACIÓN CON ENFOQUE ESTRATÉGICO**

Los postulados anteriormente mencionados, se verán reflejados en

el proceso de planeación, que presentaremos a continuación:

- ♦ *Marco legal*
- ♦ *Aspectos financieros*
- ♦ *Participación comunitaria dentro de la planeación con enfoque estratégico*
- ♦ *Diagnóstico situacional externo*
- ♦ *Diagnóstico situacional interno*
- ♦ *Situación futuras de las instituciones prestadoras de salud*
- ♦ *Análisis estratégico*
- ♦ *Plataforma estratégica*
- ♦ *Operativización del proceso*
- ♦ *Indicadores de gestión*

MERCADEO EN SALUD

El Colombia, el mercado de la salud ha estado dividido en varios subsectores, como el Sector Oficial, el Sector de Seguridad Social y el Privado, cada uno de estos subsectores se caracteriza por tener sus propios medios y formas de financiación, formas que determinan el mecanismo por el cual los usuarios acceden al derecho de recibir servicios de salud.

♦ MECANISMO DEL MERCADO PRIVADO

♦ *EL MECANISMO SIMPLE DEL MERCADO.* Satisface las necesidades de salud por medio de pagos que hacen los consumidores a los oferentes. Una variedad de este sistema de mercado son los sistemas de medicina prepagada y los seguros de salud, donde hay una relación estricta entre el valor de los aportes y el costo de los servicios recibidos.

Los seguros privados sólo cubren eventos que tienen alguna probabilidad de ocurrir tal como ocurre con la hospitalización, cirugía o muerte prematura; mientras que la medicina prepagada cubre eventos previsibles o que ocurren con certeza como las consultas preventivas y la maternidad (en la primera clase de eventos no interviene la voluntad del usuario mientras que en segunda sí).

➤ *Mecanismo de asistencia pública.* Este sistema utilizó hasta ahora la Bolsa General de Impuestos o las Rentas Monopólicas de Destinación Específica para ofrecer servicios en forma gratuita, o por lo menos subsidiar parcialmente la oferta de estos a la población más necesitada.

En este mecanismo el usuario recibe una cuota de recuperación dando origen a los hospitales públicos o de caridad, ancianatos, etc.

El mecanismo de asistencia pública se ha apoyado en el principio de la solidaridad social obligatoria, por medio del Sistema Fiscal con ayudas eventuales de los aportes voluntarios de la caridad.

➤ Mecanismo de seguridad social. La seguridad social se apoya hasta antes de la ley 100 de 1993 básicamente en la cotización obligatoria como forma de financiación, y en el principio de la solidaridad social que se materializa en una redistribución del ingreso entre los cotizantes, por medio del sistema de subsidios cruzados llamado Sistema Parafiscal. El primer sistema está orientado a cierto grupo de población económicamente débil, mientras el segundo está orientado a la población económicamente activa.

♦ LA LEY 100 DE 1993 POR LA CUAL SE REESTRUCTURA

El régimen de Seguridad Social en Salud, abre diferentes espacios para el fomento de la competencia gracias al espíritu neoliberal

que motiva y ve en la competencia la posibilidad de mejorar la calidad y permitir a los usuarios un sistema de libre elección.

La primera forma de fomento de la competencia se da en la posibilidad que los diferentes afiliados actuales del Sistema de Seguridad Social puedan acceder a diferentes empresas promotoras de salud, rompiendo así el monopolio que el I.S.S. tenía para captar la afiliación obligatoria.

El segundo nivel de competencia aparece en el momento en que la ley fomenta la separación institucional entre las E.P.S. y las I.P.S. Esto induce que necesariamente las diferentes E.P.S. que cumplen con la función de afiliación y protección, ofrezcan a los afiliados un papel donde se presentan diferentes opciones de I.P.S. a las que pueden recurrir.

El tercer nivel de competencia aparece mediante la posibilidad que otorga la ley para que al usuario se le ofrezcan varias alternativas para seleccionar los profesionales que le sirvan dentro de una nómina, bajo el control técnico y administrativo de la E.P.S. o I.P.S. previamente seleccionada.

Son diversos los factores que hacen imperfecto el mercado de la salud, como consecuencia vemos en la oferta de los Servicios de Salud y de los Seguros Privados, se producen diferentes fenómenos sobre todo cuando la oferta se regula por las leyes del mercado, lo cual contradice el objetivo de la Protección Social de la Salud.

Debemos tener en cuenta el "Área de Mercado" para así mismo entrar a competir en él; tales como clientes, compras, ventas, precios, distribución, oportunidades, responsabilidad social, ubicación geográfica, calidad de servicios prestados, calidad de atención al cliente, estrategias de promoción y publicidad, portafolio de servicios, imagen que tienen nuestros clientes frente a los servicios que ofrecemos.

GERENCIA DEL SERVICIO

Significa darle un vuelco a toda la organización y convertirla en un negocio dirigido hacia el cliente.

Las organizaciones que han alcanzado la excelencia del servicio tiene en común algunas características:

- ♦ *Poseen una gran visión (una estrategia para el servicio que se ha desarrollado y comunicado claramente).*
- ♦ *Ejercen una gerencia visible.*
- ♦ *Hablan de servicio rutinariamente.*
- ♦ *Tienen un sistema de servicio amable con los clientes.*
- ♦ *Equilibran alta tecnología con alto tacto, (ajustan sus sistemas y métodos al factor personal).*
- ♦ *Reclutan, contratan, entrenan y promueven para el servicio.*
- ♦ *Mercadean el servicio para sus clientes.*
- ♦ *Mercacean el servicio internamente*
- ♦ *Evalúan el servicio y comunican sus resultados a los dependientes que prestan el servicio.*

Para reorientar una organización grande hacia su mercado, para que cambie sus sistemas, necesita por lo menos demostrar que es posible hacerlo y tener un factor de motivación suficiente para conquistar dedicación.

La gerencia del servicio ofrece un método para crear y comunicar una visión de servicio y convertirla en una realidad.

La calidad del servicio es un elemento esencial en la estrategia de los negocios.

Pasos para una organización orientada al cliente:

1. AUDITORÍA DEL SERVICIO

Consiste en una verificación total de la interacción entre la organización y el cliente en todos los puntos de contacto (deseamos saber qué opina el cliente). Lo primero que tenemos que hacer es definir los criterios necesarios de calidad (comprender lo que nuestros clientes necesitan y desean).

El segundo paso consiste en determinar qué medios se deben utilizar en la recolección de los datos necesarios para la evaluación (encuestas, entrevistas). Después de este estudio podemos descubrir los vacíos principales y formular una estrategia de servicio.

2. DESARROLLAR LA ESTRATEGIA

El problema ahora es ¿qué debemos hacer? Uno de los métodos más eficaces para reflexionar sobre la estrategia es un seminario de ejecutivos.

La finalidad de este proceso consiste en intentar descubrir o desarrollar una estrategia que unifique la gente de la organización y debe tener los siguientes requisitos:

- ♦ *No ser trivial.*
- ♦ *Debe incluir una misión clara que se pueda entender y poner en funcionamiento.*
- ♦ *Debe enfocar algo por lo cual el cliente desee pagar.*
- ♦ *Debe diferenciar la organización de sus competidores ante el cliente.*
- ♦ *Debe ser simple, unitaria y fácil de expresar y explicar al cliente.*

En algunos casos una nueva estrategia podría consistir en mantener el curso y rapidez y continuar haciendo lo que estamos

haciendo o también puede implicar un cambio en la dirección del mercado.

La formación de una estrategia es una declaración de dirección competitiva que se convierte en la razón de ser de la organización.

3. PREDICAR Y ENSEÑAR EL EVANGELIO DEL SERVICIO

Entrenamiento masivo para el desarrollo del personal (inversión en desarrollo de recursos humanos).

La imposición de normas de trabajo desde la gerencia, conduce a formas altamente burocráticas que no alcanzan el objetivo deseado. Por esto, otra alternativa consiste en instruir a los Supervisores (Gerentes de nivel intermedio) en los principios fundamentales de motivación y supervisión.

Sin embargo, debe existir continuidad en el proceso, retribuir y reforzar la dedicación, el esfuerzo creativo y el entusiasmo.

4. EJECUCIÓN

La forma más atractiva de lograr dedicación es poner el problema de calidad del servicio directamente en las manos de quien lo está

prestando; no solamente debemos educarlos en la manera de pensar acerca del servicio, sino darles libertad de desarrollar personalmente tácticas eficientes de servicio (los gerentes pasan a ser supervisores).



II. RESULTADOS

PRESENTACIÓN DE UN MODELO

La investigación tomó como modelo la I.P.S. CAÑON NIETO CIA. LTDA, por contar con la mayoría de requisitos que debe tener una I.P.S. de estas características.

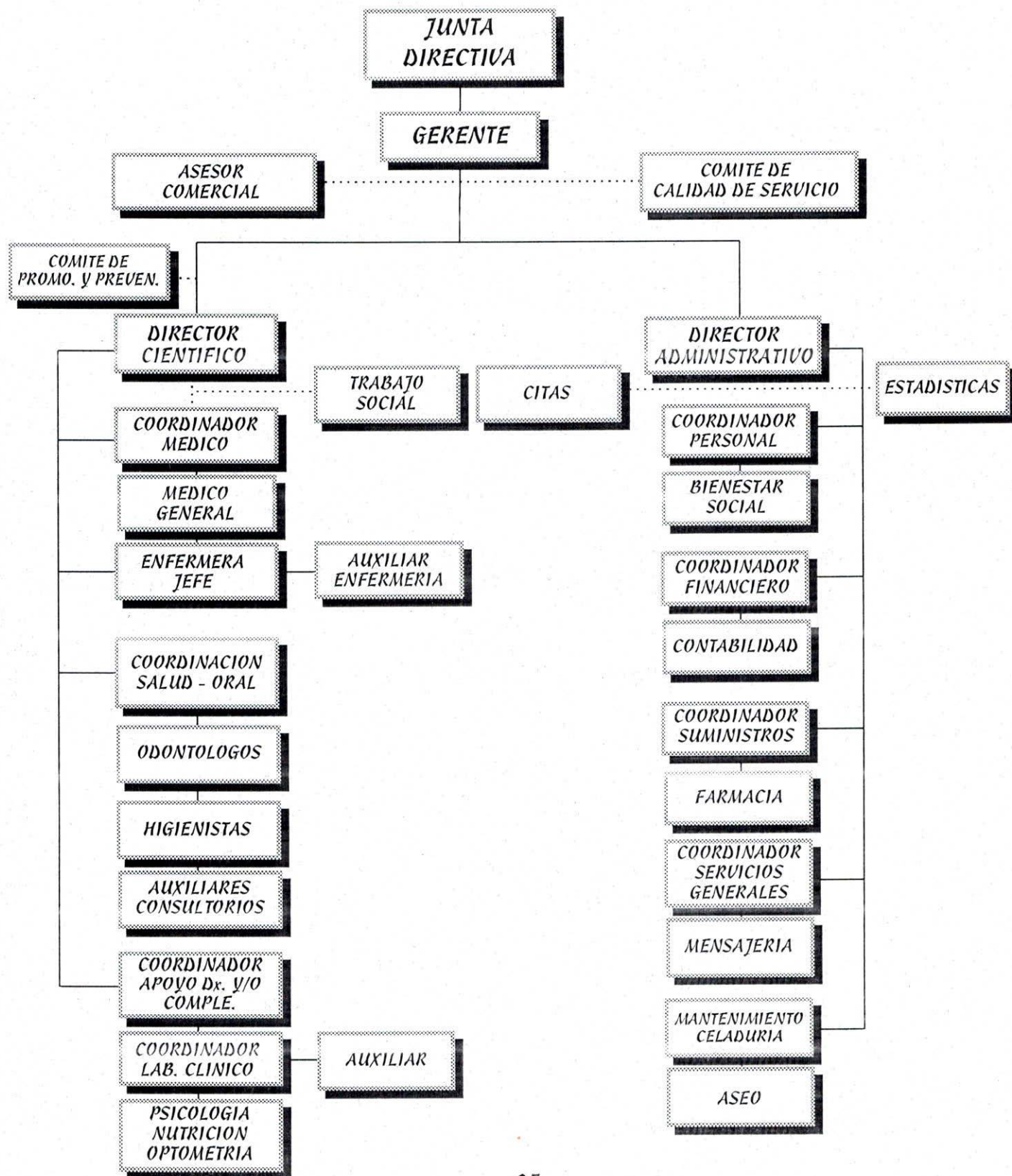
NUESTRA MISIÓN

Esta es una institución prestadora de Servicios de Salud cuyo principal objetivo es la salud y el bienestar de sus afiliados y sus familias.

Actuamos según los nuevos conceptos de salud socializada con alta tecnología en la prestación de nuestros servicios con alta tecnología en la prestación de nuestros servicios y contamos con expertos y calificados profesionales para cada área de la salud.

Una de nuestras fortalezas la constituye el área de educación y prevención, pues somos conscientes que sólo educando a nuestra población obtendremos mejores niveles de salud en un futuro inmediato.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



DIRECTORES

Gerente General

Director Ejecutivo

Director Científico

Director de Servicios Médicos

Director Salud Oral

SERVICIOS Y PROGRAMAS

Servicio Salud Oral en Empresas

Coordinador

Programa de Salud Ocupacional

Coordinador

Servicio al Cliente

Coordinadora

Programa Promoción y Prevención

*Coordinadora
Equipo interdisciplinario*

Odontología

- ♦ *Profilaxis (Limpieza -enseñanza del cepillado, control placa)*
- ♦ *Curetaje-Detartraje (remoción del cálculo dental)*
- ♦ *Operatoria (calzas en amalgama o en resina fotocurado)*
- ♦ *Endodoncia (tratamiento de conductos)*
- ♦ *Cirugía (exodoncia simple) y periodontal simple*
- ♦ *Radiología odontológica*
- ♦ *Consulta de urgencias*
- ♦ *Prevención con charlas educativas en salud oral empresarial y familiar*
- ♦ *Visitas a las empresas con unidad móvil de odontología*
- ♦ *Odontopediatría*

Servicios de Apoyo

- ♦ *Optometría: detección de fallas primarias en la visión*
- ♦ *Nutrición y dietética: bajo peso, obesidad, dietas especiales para diabéticos e hipertensos*
- ♦ *Psicología: apoyo psicológico al afiliado y su familia. Programa de promoción y prevención*
- ♦ *Trabajo social: programa de prevención y educación en salud a nivel empresarial*

Ayudas Diagnósticas

- ♦ *Laboratorio Clínico.*
- ♦ *Citologías*
- ♦ *Radiología*
- ♦ *Ecografías obstétricas*

Enfermería

- ♦ *Planificación familiar*
- ♦ *Psicoprofilaxis del embarazo*
- ♦ *Control a diabéticos*
- ♦ *Control a hipertensos*
- ♦ *Programa de educación en salud*
- ♦ *Crecimiento y desarrollo*

Servicio de Farmacia

- *Entrega de medicamentos*

Servicios Adicionales

El plan familiar ofrece además los siguientes servicios:

- *Vacunación para niños y adultos*

Todo usuario debe presentar documento de identidad. Personal recién afiliado que posea tarjeta de comprobación de derechos debe presentar la fotocopia de la vinculación al I.S.S. y documento de identidad.

ESPECIALISTAS MÉDICOS

Si el médico tratante considera que el paciente requiere de la atención de un médico especialista, él elaborará la Orden de Remisión y ésta se tramita con el I.S.S. por intermedio de CAÑON NIETO I.P.S., haciéndola llegar a su empresa cuando esté tramitada. En ellas le dicen el sitio a donde se debe dirigir para que el respectivo especialista lo valore.

REQUISITOS PARA TRANSCRIBIR INCAPACIDADES

LICENCIA DE MATERNIDAD

- ♦ *Fotocopia del documento de identidad y Tarjeta del I.S.S.*
- ♦ *Incapacidad expedida por la clínica con los sellos y Registro médico*
- ♦ *Resumen de la historia clínica del bebé (Fotocopia)*
- ♦ *Registro civil de nacimiento (en ningún caso comprobante de la notaría)*
- ♦ *Carta de la empresa*

ENFERMEDAD GENERAL

- ♦ *Fotocopia del documento de identidad y tarjeta del I.S.S.*
- ♦ *Incapacidad expedida por el médico tratante con firma, sello y registro médico*

- ♦ *Resumen de historia clínica*
- ♦ *Carta de la empresa*

INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO (AT)

- ♦ *Fotocopia del documento de identidad y tarjeta del I.S.S.*
- ♦ *Incapacidad expedida por el médico tratante con firma, sello y registro médico aclarando que es accidente de trabajo*
- ♦ *Resumen de historia clínica*
- ♦ *Informe patronal del accidente de trabajo. Debidamente recepcionado por el I.S.S.*
- ♦ *Carta de la empresa*

PRÓRROGA O CONTINUIDAD DE LA INCAPACIDAD

- ♦ *Fotocopia del documento de identidad y tarjeta del I.S.S.*
- ♦ *Incapacidad expedida por el médico tratante con firma, sello y registro médico*
- ♦ *Fotocopia de las incapacidades anteriores expedidas por el I.S.S.*
- ♦ *Carta de la empresa*

En caso de no tener tarjeta vigente es necesario que para la transcripción de las incapacidades presente fotocopia de la afiliación al I.S.S. y recibo de autoliquidación.

PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

OBJETIVO GENERAL

Hacer partícipe al afiliado de su proceso de salud enfermedad, fomentando un trabajo interdisciplinario en la promoción, prevención y mantenimiento de la misma, permitiendo mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados.

PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

Serán utilizados los siguientes recursos:

Informativo General

Se realiza a través de una cartelera localizada en el área de mayor acceso a nuestro afiliados y en ella pueden obtener información acerca de nuestros servicios y programas especiales que se estén desarrollando.

Plegables

Se entregan a los usuarios de los programas, manuales educativos que refuercen los conocimientos adquiridos en cada sesión.

Volantes

Cada departamento de la I.P.S. cuenta con este medio para brindar información específica adicional sus usuarios.

Audiovisuales

En la actualidad, la I.P.S. cuenta con videos que refuerzan los programas de prevención en salud y son transmitidos en las franjas educativas y en las salas de espera de los servicios.

EDUCACIÓN PARA LA SALUD

Conferencias

Se desarrollan semanalmente charlas educativas a cargo del equipo multidisciplinario de promoción en prevención acorde con las necesidades inherentes a nuestros usuarios.

BENEFICIOS PARA SU EMPRESA

- ♦ Ofrecemos visitas a su empresa, con el fin de tener mayor contacto con nuestro usuario y saber sus necesidades y expectativas acerca de nuestro servicio.
 - ♦ Orientamos permanentemente en nuestras instalaciones sobre la utilización de nuestros servicios.
 - ♦ Recibimos sus solicitudes de citas médicas, odontológicas y de apoyo por medio de fax, las devolvemos con las citas asignadas.
 - ♦ Próximamente contaremos con el sistema módem para solicitud de citas.
 - ♦ Atendemos sus urgencias a la mayor brevedad posible.
 - ♦ Tenemos programas de prevención, educación y autocuidado de la salud, que coordinamos con los equipos de Salud Ocupacional de las empresas.
 - ♦ Evaluamos los riesgos ocupacionales y contamos con sesiones educativas.
- ♦ Queremos que usted se siente bien atendido por nuestro equipo de colaboradores siempre dispuestos a brindarle una excelente Calidad de Servicio.
 - Transcribimos sus incapacidades mayores de 4 días en papelería del I.S.S.
 - Ofrecemos a las empresas hacer los exámenes de ingreso, control y retiro a precios especiales.

Horario de servicios

Doce horas de atención ininterrumpida garantizan una atención oportuna.

De Lunes a Viernes de 7 a.m. a 9 a.m.
y Sábados de 7 a.m. a 1 p.m.

LABORATORIO CLÍNICO

Toma de muestras de 7 a.m. a 9 a.m.
Recepción y entrega de 4 p.m. a 6 p.m.
de documentos
Toma de Citologías Jueves 7:30 a.m.
Viernes 2:30 p.m.

Entrega de resultados quince días después de la toma de la muestra.

SERVICIO AL CLIENTE

CAÑON NIETO agradece la confianza que usted como usuario deposita en nosotros.

Objetivos

1. Comunicación permanente tanto de los afiliados como de sus empresas con la I.P.S.

El departamento de servicio al cliente está atento a escuchar sus inquietudes y necesidades. Son sus sugerencias necesarias para conseguir la excelencia en nuestros servicios basándonos en los principios de calidad y oportunidad.

2. Realizar continuos estudios de mercadeo para ajustar nuestros servicios a las necesidades de los afiliados y sus empresas.

Plan Básico de Servicios

Medicina General

- ♦ Consulta médica
- ♦ Control prenatal
- ♦ Planificación familiar
- ♦ Control de hipertensión arterial
- ♦ Control de paciente diabético
- ♦ Detección temprana de Cáncer Cervico-Uterino y de mama.
- ♦ Control de obesidad
- ♦ Prevención (Educación en Salud)
- ♦ Consulta de urgencia
- ♦ Atención de Emergencia.

Conferencias y Talleres en las Empresas

Por medio de visitas previas se logra enfocar la educación en torno a los vacíos y necesidades enmarcados en el contexto salud, expresados por los empleados de nuestras empresas.

Manejo Racional de la Consulta Externa - Servicio de Urgencias

Se capacita a nuestros afiliados para que puedan diferenciar entre una urgencia, una consulta prioritaria y una consulta programada y se concientizan sobre la importancia de un manejo adecuado de los servicios de salud.

Campañas preventivas

Se realiza un trabajo interinstitucional que incluye las empresas prestadoras de Servicios de Salud y las empresas afiliadas de la zona, con el fin de desarrollar el nuevo concepto de salud, abordando al individuo de una manera más integral y dando la importancia que merece a su contexto social.

Protección específica y Autocuidado de la salud

Programas de atención prenatal:

Está orientada a todas las materias, siempre el primer contacto con la

I.P.S. es una conferencia educativa donde se muestra a la madre la importancia de ser un elemento activo en el cuidado de su propia salud y por consiguiente la de su hijo.

Posteriormente cuentan con controles médicos y atención de diferentes servicios como nutrición, enfermería, psicología, trabajo social, etc.

Programa de Prevención del Cáncer Cervico-Uterino y de Mama

Los servicios de Medicina General y Enfermería desarrollan dicho programa no sólo con la toma de citologías sino con la implementación de charlas durante la consulta y programadas enfocadas a la prevención del cáncer cervico-uterino y de mama.

Programa de Prevención de Riesgos Cardiovasculares:

- ♦ *La población hipertensa se capta a través de la consulta médica y se realizan posteriormente talleres con una periodicidad mensual con el fin de reducir la morbimortalidad de ésta afección.*
- ♦ *Complementario a los talleres se dictan cuatro ciclos de charlas a cargo de un equipo interdisciplinario, nutricionista, psicólogo, trabajadora social.*

Programa de Salud Oral Extramural

Nuestra I.P.S. cuenta con las unidades móviles odontológicas con las que se desarrollan programas de prevención e higiene oral a nivel empresarial. Realizando curetaje, profilaxis, enseñanza de cepillado y control de placa.

Programa de Sexualidad Humana

Específicamente se orienta a los usuarios con respecto a las diferentes formas de planificación familiar y se profundizan los conocimientos sobre enfermedades de transmisión sexual, vida en pareja, disfunciones, conceptos básicos de la sexualidad, tabús, etc.

Programa de Escuela de Padres

Se brinda a los padres herramientas para la solución de problemas familiares y el fortalecimiento de las relaciones padre - hijo - esposa.

Programa de Lactancia Materna

Se orienta a las madres en el cuidado del recién nacido, nutrición y desarrollo.

Programa de Educación Empresarial

Tiene por objeto involucrar a la empresa como un elemento activo en el proceso educativo en salud haciendo énfasis en la utilización adecuada de dichos servicios.

Programa de Diabéticos

Se efectúan cuatro ciclos de charlas orientadas hacia el control de hábitos alimenticios, peso y la necesidad de socialización con su estado de salud.

Estos pacientes cuentan además con un seguimiento semanal por el servicio de enfermería a través del tamizaje de glucometrías capilares.

Educación en salud para las enfermedades comunes y ocupacionales

De acuerdo con el programa de Salud Ocupacional de cada empresa se da prioridad a la problemática que los afecta directamente, para mejorar la calidad de vida de los empleados.

Cobertura Familiar

El nuevo concepto de seguridad social ha abierto la posibilidad de afiliar a su grupo familiar para atención en su plan obligatorio en

salud, para ello se han implementado diversas actividades que incluyen:

- ♦ Seminarios talleres en educación Sexual
- ♦ Desarrollo de programas con las maternas esposas de afiliados
- ♦ Programas para prevención de Salud oral
- ♦ Talleres de relaciones familiares
- ♦ Escuela de padres
- ♦ Programas de Salud Familiar

Beneficiarios del Servicio

Todos los empleados de nuestras empresas afiliadas y su grupo familiar afiliado ante el I.S.S. y adscrito a nuestra I.P.S. con anterioridad, y en general todas las personas naturales que requieran de nuestros servicios y que al igual que los anteriores estén afiliados previamente.

La atención se brinda con especial esmero tanto a directivos como a trabajadores.

Requisitos para Obtener Servicios

Únicamente dos requisitos:

Cita previa, para lo cual se debe presentar con la tarjeta vigente o la autoliquidación y documento de identidad.

11

Atención de Urgencias

Se atienden todos los casos de urgencias en forma oportuna.

Se Exige Cumplimiento

Porque es la base para la prestación de un buen servicio.

Para las citas otorgadas por intermedio de la empresa se esperará al paciente cinco minutos luego de los cuales, si no ha llegado, se reemplazará por una cita de urgencias o reposición. Estos nos obliga a solicitar a los usuarios que se presenten a su cita como mínimo con quince(15) minutos antes, la prioridad de atención está dada por la gravedad del usuario.

Mecanismos para solicitar Citas

El trabajador la pide ante la persona que su empresa internamente designe para ello y ésta a su vez, elabora el formato de solicitud de citas, enviándolo a CAÑON NIETO I.P.S., por servicio de mensajería o por vía Fax y el formato le será devuelto con las citas asignadas de igual manera.

La otra opción es solicitar la cita personalmente en la ventanilla de la I.P.S., que cuenta con el siguiente horario de atención al público:

De lunes a Viernes de 7 a.m. a 1 p.m.

III. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

Está I.P.S. cuenta con una infraestructura Innovadora. Propone ofrecer al consumidor un lugar tranquilo y agradable que le permite disponerse adecuadamente para recibir un servicio acorde con sus necesidades y requerimientos.

Su equipo físico cuenta con los materiales e instrumentos indispensables para la prestación de un servicio básico y está proyectándose para prestar un servicio más eficiente, se instalará el quirófano para atención de urgencias.

Cuenta con tres módulos divididos así:

- ♦ *Modulo 1: Atención médica*
- ♦ *Modulo 2: Sección administrativa*
- ♦ *Modulo 3: Atención odontológica*

Los empleados encargados de la recepción y orientación de los

pacientes cuentan con gran factor humano, el cual es indispensable para prestar un mejor servicio al cliente.

Al analizar su programa de servicios de laboratorio clínico se encontró gran deficiencia en la entrega de los resultados, puesto que ésta es muy demorada.

La institución cuenta con una amplia y eficaz señalización diseñada para que las personas que se encuentren dentro de ella obtengan la mayor información completa y necesaria para orientarse dentro de ella.



IV. CONCLUSIONES

- *La conformación de una I.P.S. de acuerdo a las indicaciones dadas en este estudio dan un idea de lo práctico que resulta desarrollarla.*
- *El factor humano y administrativo es fundamental para su correcto funcionamiento.*
- *La calidad del servicio médico prestado es esencial para el buen funcionamiento de la institución.*

BIBLIOGRAFÍA

Albrecht y Zenk. R. La Gerencia del Servicio. Legis. Bogotá. 1988.

David, Fred R. La Gerencia Estratégica. Séptima reimpresión. Fondo Editorial. Legis U.S.A 1988

Jaramillo Ivan. Mercadeo en Salud

La Nueva Constitución de Colombia. Bogotá. 1991. Capítulo 11

Meriño Hernando. Planeación estratégica de la calidad total. TM editores. Santa Fe de Bogotá. 1993.

Ministerio de Salud. Ley 10 de 1990 y las disposiciones que las desarrollan.

Ministerio de Salud. Ley 60 de 1993 y Decretos reglamentarios

Ministerio de Salud. Sistema de Seguridad Social Integral Ley 100 1993 y decretos reglamentarios, Libros I-II-III.

Ministerio de Trabajo. Ley 80 de 1993.

Yandol, R.L. Administración de los Servicios de Salud.