Diseño E Implementación De Una Tarjeta Multibeneficios

Claudia M. Correa

Adriana M. Gaviria

Jaime D. López

Wilson Valencia

Julie A. Tulcanaza

Facultad de Ciencias de la Salud a Distancia, Universidad Católica de Manizales

Proyecto II

Richard Nelson Román

Especialización en Administración de la salud Cali

09 de agosto de 2021

Tabla de Contenido

Lista de Tablas 4
Lista de figuras 5
Planteamiento Del Problema 6
Antecedentes 8
Supuesto Teórico 9
Justificación 9
Pregunta de investigación 11
Objetivo General 11
Objetivos Específicos 11
Marco Teórico 12
Marco Contextual 12
Marco Normativo 13
Glosario 15
Diseño metodológico 17
Población 18
Corregimientos 18
Nuestras Tarjetas 18
Credenciales 20
Criterios De Inclusión Y Exclusión 20
Plan De Recolección De Información 25
Estrategias 25
Información Secundaria 25
Tipos De Muestreo 34
Aspectos Éticos 35
Resultados Y Análisis 36
Discusión 42
Conclusiones 42
Recomendaciones 43
Aspectos Éticos De La Tarjeta 44

Referencias 45
Anexos 48

Lista de Tablas

Tabla 1.Caracterización de las variables 22
Tabla 2.Cronograma 28
Tabla 3.Presupuesto 33
Tabla 4.Presupuesto para diseño e implementación de la tarjeta multibeneficios..... 34
Tabla 5. Tamaño de la muestra 35
Tabla 6.Cruce de información pregunta 1 y 6..... 40
Tabla 7.Cruce de informacion pregunta 4 y 5..... 41

Lista de figuras

Figura 1.Gráfico 1 36
Figura 2.Gráfico 2 37
Figura 3.Gráfico 3 37
Figura 4.Gráfico 4 38
Figura 5.Gráfico 5 39
Figura 6.Gráfico 6 39

Planteamiento Del Problema

Los tiempos de espera son un problema común de muchos países alrededor del mundo; este problema está relacionado con el deterioro del estado de salud de los pacientes, la prolongación de su sufrimiento y la erosión de la legitimidad de los sistemas de salud. Además de lo anterior, las largas listas de espera suelen asociarse con un uso poco eficiente y equitativo de los recursos disponibles en el campo de la salud.[1]

Sin embargo, así este tipo de estudios no existan, creemos que cada paciente o miembros de las familias ha vivido situaciones similares con el sistema de salud; donde la tramitología de documentos es tardía, tanto así que desisten de ir en repetidas ocasiones al servicio de salud donde no encuentran respuestas y por ende no concluyen su tratamiento, optando por alternativas terapéuticas diferentes a la medicina convencional.

Los tiempos de espera son un síntoma del desequilibrio entre la oferta y demanda de servicios de salud, y del incremento en los costos de estos. Dicho desequilibrio conduce a que los sistemas de salud racionen implícitamente los servicios pues cada día tenemos más personas con necesidad de consultas e interconsultas con especialidades o subespecialidades debido a la poca adherencia de las actividades de protección específica y detección temprana de patologías crónicas como la diabetes, la hipertensión y el cáncer; el poco compromiso de la comunidad hacia mejorar los estilos de vida saludables y aplicarlos en su vida cotidiana se ha convertido en un problema de salud pública lo que repercute en que hay más pacientes con enfermedades graves que médicos especializados para tratar estas problemáticas.

Colombia es el país de América Latina con la cobertura más alta en salud, superando el 95% de su población. Sin embargo, el 70% de los afiliados tanto al régimen contributivo y

subsidiado se encuentra insatisfecho con el servicio según una encuesta del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).[2]

Por otro lado, cuando se trata de la calidad de servicios de salud, definida por la OMS como "el acto de asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente", se deben tener en cuenta las actividades necesarias para que la atención se brinde de manera oportuna con por todo el equipo interdisciplinario.[3]

La mayoría de los problemas anteriormente mencionados tienen como base la estructura fragmentada del sistema de salud existente en nuestro país.

Teniendo en cuenta toda la historia de la salud y la enfermedad proponemos el siguiente planteamiento de problema para nuestra investigación:

¿Cuál es la estrategia para que se disminuyan los tiempos en la atención de los pacientes de la IPS SALUDCOM?

Problema Causas - Efectos

Oportunidad de citas lapso de tiempo prolongado para consultas con especialistas hoy por hoy vemos que en nuestro sistema de salud se encuentra muy congestionado en la prestación de los servicios especializados ya que por la cantidad de usuarios solicitando consultas con medicina especializada día a día son muchas las autorizaciones que son generadas por las entidades promotoras de salud autorizando los servicios de ginecología, dermatología, urología, traumatología, pediatría, psiquiatría, cirugía, psicología etc.

Esto ha llevado a que las agendas de las instituciones prestadoras de salud se prolonguen hasta dos o tres meses según la especialidad ocasionando un riesgo para los usuarios por que se dilata la atención y por ende el diagnóstico y posteriormente el tratamiento que debe de tener la patología detectada.

Las causas principales a que las agendas de las citas con médicos especialistas se encuentren tan lejos es la cantidad de población solicitando citas, problemas del recurso humano, infraestructura no suficiente, pocos

Los efectos ocasionados por la oportunidad de las citas prolongadas principalmente es el deterioro de la salud de los pacientes ya que si un médico remite a un paciente con una especialidad es porque realmente requiere ser valorado y entre más tiempo se demore en ser consultado aumenta el riesgo en la salud del paciente.

Antecedentes

Cubrisalud

Es una empresa de servicios fundada el 28 de febrero de 2001, inscrita en la cámara de comercio el 19 de Julio de 2001 bajo el Número 4685 del libro IX, que se inició por la necesidad de nuestros afiliados, de obtener el servicio con médicos especialistas en todas las áreas conformando una red de más de 550 médicos y profesionales de la salud.

Previser

Es una empresa creada en el año 1982 nace inicialmente como una idea de sociedad respaldada por su fundador y emprendedor Jesús Albenis Giraldo y un grupo de personas la cual tuvo como nombre socios el gran futuro, sociedad que no duro mucho gracias a la falta de perseverancia y compromiso que estos tenían, es aquí donde la empresa queda bajo la

responsabilidad de su fundador el cual le da un giro al negocio a lo que hoy es Previser empresa con 32 años de experiencia en el mercado.

Tu Salud Tarjeta Médica

Es una compañía que fue creada el año 2014, que mediante alianzas estratégicas en los campos de Medicina General y Especializada, Ortodoncia y Odontología Especializada, Salud Ocupacional, Cirugía General, Plástica y Estética, Veterinaria, Recreación, Gimnasios Comercio, Educación, Turismo, Asesoría Jurídica, Seguro Obligatorio Soat y Accidentes Personales. Brindamos a nuestros suscriptores acceso oportuno con tarifas preferenciales en todos los servicios.

Supuesto Teórico

Antes de realizar la investigación a fondo para responder la pregunta de investigación planteada ¿Cuál es la estrategia para que se disminuyan los tiempos de espera en la atención de los pacientes que acuden a la IPS SALUDCOM? El equipo investigativo siempre pensó que la respuesta más efectiva era el diseño y la implementación de algo similar a un plan complementario por medio del cual los usuarios se benefician del mismo, para obtener una cita con especialistas de manera oportuna teniendo en cuenta que los tiempos de espera son una problemática evidente que presenta la IPS Saludcom.

Justificación

El emprendimiento planteado por nuestro equipo de trabajo, sobre el diseño e implementación de la Tarjeta MULTIBENEFICIOS, surge con el objeto de suplir la necesidad a los habitantes de Palmira (Valle) y sus alrededores, después de realizar un análisis de la problemática, por la cual está atravesando el sector salud en Colombia y

básicamente enfocados en los tiempos de espera, los cuales varían según el régimen que presente el usuario para la asignación de citas con especialistas, este tiempo puede tardar meses o días, según la ley 019 de 2012 el artículo 124, señala que: la idea de la tarjeta multibeneficios surge de la necesidad de los usuarios de la IPS Saludcom para la minimizar los tiempos de espera en la asignación de una cita médica.

"La asignación de citas médicas con especialistas deberá ser otorgada por las Empresas Promotoras de Salud en el término que señale el Ministerio de Salud y Protección Social, la cual será adoptada en forma gradual, atendiendo la disponibilidad de oferta por especialidades en cada región del país, la carga de la enfermedad de la población, la condición médica del paciente, los perfiles epidemiológicos y demás factores que inciden en la demanda de prestación del servicio de salud por parte de la población colombiana.[4]

La calidad de la atención de salud es la provisión de servicios a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios. Para cumplir con este propósito es necesario contar con condiciones óptimas de capacidad tecnológica y científica como los ambientes básicos de estructura y de procesos que deben cumplir los prestadores de servicios de salud por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios en el marco de la prestación del servicio de salud.[5]

La mayor parte de la literatura especializada se ha centrado en el análisis de las distintas formas de priorización de las listas de espera y no en la disminución de los tiempos de espera. Se ha detectado que no existen estudios que aborden un análisis de los procesos administrativos que

permitan una disminución de los tiempos desde que se generan las solicitudes de interconsultas en la atención primaria hasta la resolución de estas listas, durante todo el proceso de atención hasta el alta del paciente [6]

Es de vital importancia resaltar todos los servicios a los cuales pueden acceder todas las personas que adquieran La tarjeta" multibeneficios" el enfoque de este proyecto que busca que la asignación de citas médicas sea más eficiente y ágil en términos de tiempo y de oportunidad logrando cambiar la percepción de la calidad del servicio que tienen los usuarios, esto se traducirá en mejorar la calidad de vida de la comunidad, prestando una atención oportuna con cubrimiento de las necesidades según su especialidad.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la estrategia para que se disminuyan los tiempos de espera en la atención de los pacientes que acuden a la IPS SALUDCOM?

Objetivo General

Evaluar la viabilidad para la Implementación de una tarjeta inteligente que permita disminuir los tiempos de espera de los servicios de salud de la IPS Saludcom.

Objetivos Específicos

- Hacer un análisis del mercado, producto, competencia, distribución y macro ambiente.
- Evaluar el uso de la tarjeta en los diferentes servicios de salud, identificando ventajas y desventajas.
- Identificar los costos de implementación de una tarjeta para los diferentes servicios de salud.

- Definir un modelo de negocio de implementación de la tarjeta
- Establecer la aceptación del producto en un mercado objetivo.
- Realizar un conjunto actividades necesarias para la implementación de la tarjeta inteligente.

Marco Teórico

Marco Contextual

Una vez logramos detectar el problema que se ha venido presentando en nuestro sistema de salud, referencia a la oportunidad de citas lapso de tiempo prolongada consultas con especialistas escogimos desarrollar el proyecto en la ciudad de Palmira valle del cauca, donde elegimos la IPS Saludcom la cual lleva prestando servicios de salud durante 28 años, y su principal cliente como aseguradora es Emssanar la cual asigno una cantidad de 15.000 usuarios los cuales están divididos en dos regímenes tanto subsidiados como contributivos , a la población que tienen asignadas se les debe cumplir con la atención primaria la cuales son: Las consultas con médico general, medicamentos y servicios de laboratorio, odontología.

Los servicios que presta la IPS tanto primaria como especializada son las siguientes consultas médica general, servicios de laboratorios, odontología.

Especialidades: pediatría, dermatología, medicina interna, psicología, psiquiatría, otorrinolaringología, traumatología, ginecología, terapia física, cirugía general, nutrición, trabajo social, terapia ocupacional, laboratorio de patología, toma de electrocardiogramas, urología. Cuenta con un programa que se llama salud mental integral ambulatoria “SAMIA” la cual tiene

por objetivo acoger la población que tiene problemas con el consumo de drogas y llevarlos a un estado agudo para poder lograr llevarlos a la internación y posteriormente a la rehabilitación.

Ya contando con este portafolio de servicios pensamos en poder ofrecer a toda la población la opción de poder acceder a una consulta especializada sin tanto tiempo de espera para que sus patologías sean detectadas lo más rápido posible y puedan tener un tratamiento oportuno siempre pensando en la salud de la comunidad.

Marco Normativo

5.2.1 LEY 10 DE 1990

Por la cual se reorganiza el sistema nacional de salud y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1°. Servicio público de salud. La prestación de los servicios de salud, en todos los niveles, es un servicio público a cargo de la Nación, gratuito en los servicios básicos para todos los habitantes del territorio nacional y administrado en asocio de las entidades territoriales, de sus entes descentralizados y de las personas privadas autorizadas, para el efecto, en los términos que establece la presente ley. El Estado intervendrá en el servicio público de salud conforme a lo dispuesto en el artículo 32 de la Constitución Política [7]

5.2.2 LEY 100 DE 1993

Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Sistema De Seguridad Social Integral

Artículo 1°. Sistema de Seguridad Social Integral. El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las

contingencias que la afecten. El Sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y servicios complementarios, materia de esta Ley, u otras que se incorporen normativamente en el futuro [8]

5.2.3 RESOLUCION 1441 DE 2013

Por la cual se definen los procedimientos y condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicios y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1°. Objeto y campo de aplicación. La presente resolución tiene por objeto establecer los procedimientos y condiciones de habilitación, así como adoptar el Manual de Habilitación que deben cumplir: a) las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, b) los Profesionales Independientes de Salud, c) los Servicios de Transporte Especial de Pacientes, y d) Las entidades con objeto social diferente a la prestación de servicios de salud, que por requerimientos propios de su actividad, brinden de manera exclusiva servicios de baja complejidad y consulta especializada, que no incluyan servicios de hospitalización ni quirúrgicos. El cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente resolución es de obligatoria verificación por parte de las Entidades Departamentales y Distritales de Salud, en lo de su competencia [9]

5.2.4 RESOLUCIÓN 1043 DE 2006

Artículo 1°. CONDICIONES QUE DEBEN CUMPLIR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD PARA HABILITAR SUS SERVICIOS. <Resolución derogada por el artículo 19 de la Resolución 1441 de 2013> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 2680 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Los prestadores de servicios de salud

y todos aquellos establecimientos que presten servicios de salud, sea este o no su objeto social, deberán cumplir para su entrada y permanencia en el Sistema Único de Habilitación[10]

5.2.5 DECRETO 1011 DE 2006

Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Artículo 1°. CAMPO DE APLICACIÓN. Las disposiciones del presente decreto se aplicarán a los Prestadores de Servicios de Salud, las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen Subsidiado, las Entidades Adaptadas, las Empresas de Medicina Prepagada y a las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud. Así mismo, a los prestadores de servicios de salud que operen exclusivamente en cualquiera de los regímenes de excepción contemplados en el artículo 279 de la Ley 100 de 1993 y la Ley 647 de 2001, se les aplicarán de manera obligatoria las disposiciones del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SOGCS- de que trata este decreto, excepto a las Instituciones del Sistema de Salud pertenecientes a las Fuerzas Militares y a la Policía Nacional, las cuales podrán acogerse de manera voluntaria al SOGCS y de manera obligatoria, cuando quieran ofrecer la prestación de servicios de salud a Empresas Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB-, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPS-, o con Entidades Territoriales. [11]

Glosario

- ✓ **Salud:** estado de completo bienestar físico, mental y social
- ✓ **Paciente:** es aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud.

- ✓ **Familia:** podemos definir la **familia** como "conjunto de personas que conviven bajo el mismo techo"
- ✓ **Tiempo de espera:** lapso de tiempo en la cual los usuarios de SALUDCOM IPS, deben esperarpara una cita con especialista.
- ✓ **Consulta médica**: valoración y orientación brindada por un **médico** en ejercicio de su profesión a los problemas relacionados con la salud.
- ✓ **Autorizaciones de servicio:** Toda aquella emisión de órdenes para ciertas erogaciones relacionadas con la atención de los programas de **salud** que administra una institución,
- ✓ **Tarjeta inteligente:** dispositivo físico de seguridad, del tamaño, forma y aspecto de una **tarjeta** de crédito, resistente a la adulteración y copia. Ofrece funciones para almacenar y procesar de manera segura determinada información.
- ✓ **Especialistas en salud:** persona experta o perito, es una persona que cultiva o practica una rama determinada de un arte o una ciencia
- ✓ **EPS (entidad promotora de salud)** Son las entidades responsables de la afiliación y prestación del Plan obligatorio de ***salud*** del Régimen Subsidiado a los beneficiarios de éste
- ✓ **Diagnóstico:** como una técnica de investigación que permite identificar y analizar la situación de **salud** de una comunidad o población, con el objeto de determinar problemas y necesidades de **salud**.
- ✓ **Deterioro en salud:** Pérdida de una parte o de toda la capacidad física o mental; por ejemplo, la capacidad de ver, caminar o aprender.

Diseño metodológico

Para la realización del estudio de mercado de nuestro proyecto de emprendimiento se plantea una encuesta para que sea diligenciada por usuarios que acuden a diferentes centros de salud, elegidos al azar con el fin de conocer las opiniones frente a la implementación de la tarjeta "Multibeneficios" ajustándonos a los requerimientos del cliente y de acuerdo con las pautas que la misma nos marque, analizamos cada uno de los puntos que nos indica para estudiar diferentes soluciones a los problemas que básicamente están relacionados con los tiempos de espera para la atención en salud generalmente con la asignación de citas y atención por los especialistas. Se realizará una evaluación de los costos teniendo en cuenta que sería un ingreso extra para la IPS en donde se permitirá ofrecer y vender nuestro producto, asesorados por un profesional de mercadeo y contador público quienes nos guiaran sobre la viabilidad de la tarjeta en el mercado y la continuidad del mismo, de esta manera se definirá el costo oficial de la tarjeta inteligente basados en el nivel socioeconómico de los usuarios.

Después de realizar un análisis exhaustivo del proyecto propuesto encaminado a mejorar la satisfacción de los usuarios reduciendo los tiempos de espera, se presenta la tarjeta mencionada anteriormente dando solución a la problemática teniendo en cuenta los diferentes puntos de vista, siempre y cuando sea posible, de manera que es el propio cliente el que en última instancia tiene el poder de decisión por lo cual de las soluciones se ajustan a su criterio o necesidades, debido a que es el usuario la razón de ser de nuestro proyecto.

Una vez aceptado el proyecto en la IPS Saludcom, se procederá a socializarlo y ofrecerlo con los diferentes usuarios que acuden a esa IPS. Durante la vida del proyecto, y para garantizar la correcta ejecución del mismo, se debe realizar una importante labor de seguimiento, momento

en el que es posible la solución a diferentes problemas que puedan presentar, así como siempre el grupo estará disponible para cualquier consulta que pudiera sugerir. Garantizamos al cliente un periodo, si fuera necesario, de mantenimiento para posibles mejoras, y soluciones a problemas no contemplados durante la fase de análisis del proyecto.

Población

En el último censo realizado en Colombia en el año 2005, Palmira contaba con una población de 283.431 habitantes. En la actualidad se calcula que cuenta con una población aproximada de 350.000 habitantes.

Corregimientos

Rozo, La Torre, La Acequia, Matapalo, Obando, La Herradura, Palmaseca, Coronado (rural), Zamorano (rural), La Dolores, Guanabanal, Caucaseco, Juanchito, Bolo San Isidro, Bolo Italia, Bolo Alizal, Amaime, Boyacá, La Pampa, Tablones, Tienda Nueva, Guayabal, Barrancas, La Zapata, Aguaclara, Ayacucho, Combia, Toche, Potrerillo, Caluce y Tenjo.

Nuestras Tarjetas

Prestamos asesorías, consultorías, capacitaciones, en tareas de alto riesgo, para lo cual contamos con un grupo técnico, altamente profesional en tareas de control y gestión de alto riesgo ocupacional.

Contamos con programas de capacitación diseñados y desarrollados con base en las resoluciones 3673 de 2008, 736 de 2009 y 1409 de 2012, del Ministerio de Protección Social, que reglamentan esta actividad para lo cual es necesario seguir los lineamientos de certificación para aquellos trabajos u oficios que implican el riesgo de caídas.

Ventajas

- Desarrollo de proyectos basados en sistemas de gestión.
- Liderazgo en el mercado del servicio outsourcing y experiencia.
- Alta experiencia en el manejo integral del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Servicio outsourcing acorde a sus necesidades.

Beneficios Legales

- Cumplimiento legal en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Seguimiento legal ante la posibilidad de demandas de tipo laboral, penal y civil.

Beneficios De La Tarjeta

- Cupo para 4 personas
- Sin límite de edad
- Atención las 24 horas del día
- Sin grado de consanguinidad
- Sin pasar primero por médico general
- Sin hacer largas filas.
- Sin esperar de 1 a 3 meses para cita con especialista.
- Descuentos del 60% con especialistas de las mejores clínicas.

- Facilidad de pago en las vacaciones programadas se les sostiene el precio con 0%
- Cobertura las 24 horas del día los 365 días del año.

Credenciales

Clásica Especial

Diseñado para usted y su familia, brindándole un asesoramiento personalizado a su hogar. Nuestros especialistas en labor social están altamente calificados para orientarle a fortalecer sus necesidades de salud. Con esta tarjeta tiene acceso a 2 citas mensuales con cada uno de nuestros especialistas.

Premium

Diseñado para usted y su familia, brindándole un asesoramiento personalizado a su hogar. Nuestros especialistas en labor social están altamente calificados para orientarle a fortalecer sus necesidades de salud. Con esta tarjeta tiene acceso a 4 citas mensuales con cada uno de nuestros especialistas.

Vip Gold

Diseñado para usted y su familia, brindándole un asesoramiento personalizado a su hogar. Nuestros especialistas en labor social están altamente calificados para orientarle a fortalecer sus necesidades de salud. Con esta tarjeta tiene acceso hasta 6 citas mensuales con cada uno de nuestros especialistas.

Criterios De Inclusión Y Exclusión

Teniendo en cuenta el planteamiento del problema y los objetivos específicos de nuestro proyecto de emprendimiento se ha definido los siguientes criterios de inclusión y exclusión para

lograr la efectividad del diseño e implementación de la tarjeta inteligente para la IPS SALUDCOM de Palmira.

Criterios De Inclusión

Población a la cual va dirigido nuestro proyecto de emprendimiento garantizando cobertura y calidad en los servicios ofertados.

- Pacientes que residan en el municipio y áreas rurales de Palmira
- Pacientes Activos en la plataforma ADRES
- Pacientes activos en la IPS SALUDCOM (régimen subsidiado y contributivo)
- Pacientes que la asignación de su IPS sea SALUDCOM
- Paciente que cuenten con poder adquisitivo.

Criterios De Exclusión

Se tuvieron en cuenta aquella población no objeto del programa y situaciones o procesos que no nos permitan cumplir la estrategia propuesta.

- Paciente que no pertenezcan al régimen Emssanar
- Pacientes que no residan en el área urbana y rural del municipio Palmira
- Remisión a especialidades ofertada por la IPS Saludcom
- Pacientes inactivos en la IPS
- Pacientes fallecidos

- Pacientes que no tengan poder adquisitivo

Tabla 1

Caracterización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Escala de medición	Indicador
Tiempo	Periodo determinado durante el que se realiza una acción o se desarrolla un acontecimiento	Tiempo en el que el usuario espera para la asignación y la de una cita con especialista.	Cuantitativo	Nominal	Es presentado a través de porcentajes, de acuerdo con los respectivos tiempos de espera
Tarjeta Inteligente	Es un dispositivo físico de seguridad, del tamaño, forma y aspecto de una **tarjeta** de crédito, resistente a la adulteración y copia.	Elemento utilizado para dar prioridad en la atención en salud	Cualitativo	Nominal	Es presentado a través de porcentajes de acuerdo con las categorías.
	Es aquel que incluye coberturas	Definir por medio de la encuesta si el	Cualitativo	Nominal	Es presentado a través de

Plan complementario	asistenciales complementarias a las del Plan de Beneficios en Salud - PBS (anteriormente POS) garantizando más comodidad, un amplio portafolio de opciones y mayor oportunidad	usuario tiene un plan complementario o no.			porcentaje teniendo en cuenta la decisión del usuario
Adquirir	Comprar una cosa, especialmente algo a lo que se atribuye un cierto valor.	Obtener la tarjeta inteligente como medio alternativo para la disminución de los tiempos de espera.	Cualitativo	Nominal	Es presentado por medio porcentajes por cantidad de tarjetas adquiridas
Presupuesto	Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un	Dinero que se dispone para adquirir la tarjeta inteligente.	Cuantitativo	Nominal	Es presentado por medio de porcentaje de acuerdo con el

	determinado período de tiempo				presupuesto de cada persona para adquirir la tarjeta inteligente.
Inconveniente	Situación, circunstancia o razón que dificulta o imposibilita hacer una cosa.	Circunstancia que impide la asignación oportuna de una cita con especialista.	Cualitativo	Nominal	Es presentado por medio de porcentajes según tipos de inconvenientes que hayan presentado cada usuario.

Plan De Recolección De Información

Estrategias

Para la recolección de información se aplicará un instrumento de recolección de datos, la encuesta, lo que se detalla a continuación.

Encuesta

Es una técnica que permite obtener información, una herramienta destinada a obtener datos de varias personas, cuyas opiniones impersonales interesan a la investigación, para ello se basa en un instrumento que es el cuestionario, el mismo que permite obtener información a través de un sistema de preguntas escritas, que se entregan al informante.

El cuestionario cumple varias funciones, su principal papel es, asegurar que el investigador cubra todo el terreno (tema) del problema de investigación.

Las encuestas se realizarán en el formato de formulario de GOOGLE de manera virtual donde se enviará por vía whatsApp o correo electrónico a las diferentes personas seleccionadas al azar de la base de datos de la IPS Saludcom, se aplicará 323 encuestas virtuales para determinar la información de la investigación donde se hará una pregunta abierta, lo cual se aplica para conocer la opinión de las personas y cinco preguntas de carácter cerrada.

Para la recolección y tabulación de los resultados se harán por el programa Excel para su tabulación y para su recolección se usará el formato de preguntas de GOOGLE done se creó el link para las encuestas virtuales.

Información Secundaria

Análisis de documentos

Consiste en recolectar información existente sobre el problema objeto de estudio que consta en páginas web y documentos en general, permitiendo adquirir nuevos conocimientos explicativos de la realidad, fundamentados para el desarrollo de la investigación.

El análisis documental se desarrolla en cinco etapas. En la primera, se realiza el rastreo e inventario de los documentos existentes y disponibles; en la segunda, se hace una clasificación de los documentos identificados; en la tercera, se hace una selección de los documentos más pertinentes para los propósitos de la investigación; en la cuarta, se realiza una lectura en profundidad del contenido de los documentos seleccionados, para extraer elementos de análisis y finalmente, en el quinto paso, se realiza una lectura cruzada y comparativa de los documentos en cuestión, ya no sobre la totalidad del contenido de cada uno, sino sobre los hallazgos previamente realizados, de modo que sea posible construir una síntesis comprensiva total, sobre la realidad humana analizada.

Observación

Esta es una herramienta de trabajo muy útil, especialmente, en la fase preliminar de la investigación, busca ubicarse dentro de la realidad sociocultural que pretende estudiar. La observación permite apoyar el "mapeo" sin exponer al investigador a una descalificación por "incompetencia cultural". Contar con un registro estructurado sobre ciertos elementos básicos para comprender la realidad humana, objeto de análisis.

Algunas de esas pautas de observación han sido catalogadas como patrones o paradigmas de búsqueda, en situaciones socio-culturales que incluyen entre otras cosas: a) la caracterización de las condiciones del entorno físico y social, b) la descripción de las interacciones entre actores,

c) la identificación de las estrategias y tácticas de interacción social, d) la identificación de las consecuencias de los diversos comportamientos sociales observados.

Tabla 2

Cronograma

Objetivos específicos	Actividades	Resultados esperados	Mes
Hacer un análisis del mercado, producto, competencia, distribución y macro ambiente	Recoger información(recopilar y aprovechar toda la información ya publicada sobre tarjetas de multibeneficios que se encuentran en el mercado) Observación directa(visita a la competencia, observación de clientes en la competencia) Entrevistas y encuestas(características demográficas y socioeconómicas, opinión de nuestro producto o servicio, grado de conocimiento del mismo, intención de compra y muy importante, la conducta de consumo) Investigar y analizar la competencia. Definir el cliente objetivo, aquellos grupos a los que se quiere dirigir de forma prioritaria para adecuar después acciones de marketing a sus características y comportamiento de consumo) Análisis DAFO al estudio de mercado(identificar las	Poder proveer toda la información relevante para tomar las mejores decisiones con la finalidad de reducir los factores de riesgo para el fracaso. Detectar áreas de oportunidad y diseñar estrategias eficientes. Conocer el entorno, para tomar ventajas sobre variables positivas los cuales se pueden analizar como oportunidades. Identificar factores negativos que permitan prepararnos ante posibles amenazas y de una manera anticiparse y encontrar maneras de prevenirlos. Tener información contundente de las diferentes competencias para aprovechar de lo que ellos descubrieron antes y ahorrar tiempo y dinero.	Enero - Febrero

	oportunidades y amenazas del mercado) - Precio del estudio de mercado. - Elemento demográfico: Investigar tamaño de la población (tasa de natalidad y tasa de mortalidad) esperanza de vida, migraciones…y en función de esto, habrá más o menos oportunidades - Entorno tecnológico: Impulsar por diferentes medios de comunicación la tarjeta inteligente. - Promocionar la tarjea inteligente en las diferentes EPS exponiendo los beneficios que traen al usuario y a la EPS. - Buscar diferentes alianzas de EPS	- Tener la población objeto para la acogida eficiente de la tarjeta multibeneficios - Tener diferentes convenios para promocionar la venta de la tarjeta inteligente.	
Evaluar el uso de la tarjeta en los diferentes servicios de salud, identificando ventajas y desventajas.	- Convocar un grupo de personas y brindarles la tarjeta multibeneficios para que experimenten con el nuevo producto, observar sus reacciones y comportamientos ante éste, y luego consultares por sus impresiones u opiniones, y pedirles sus sugerencias.	- Definir acorde a los resultados de las diferentes actividades una tarjeta que esté al alcance y que cubra las diferentes necesidades expuestas por los usuarios y por las diferentes EPS.	Febrero-Marzo

	Contar con varios puntos de ventas, donde se pueda vender el nuevo producto en sólo uno de ellos, para ver si se tiene buena acogida, o, trabajar con intermediarios, para pedirles a algunos de ellos que vendan nuestro nuevo producto, a cambio de darles dichos productos gratis, y luego, consultarles sobre los resultados obtenidos. Por medio de una encuesta brindada a los usuarios sobre el uso de la tarjeta se evaluara las ventajas y desventajas en su uso. Se expondrá a los diferentes grupos de EPS encargado de compras sobre la tarjeta multibeneficios y se escuchara recomendaciones basadas en las experiencias que han tenido con otros productos.		
Identificar los costos de implementación de una tarjeta para los diferentes servicios de salud.	Cotización de insumos generales para la realización de actividades (papelería entre otros) Contratación de talento humano para las diferentes actividades. Realizar las diferentes cotizaciones para fabricación y diseño de la tarjeta inteligente.	Obtener una tarjeta basada en los resultados de investigación de las diferentes actividades de costo de implementación, una tarjeta accesible para la institución y a los diferentes usuarios.	Marzo-Abril

	Cotización en publicidad visual y tecnológica para la implementación de la tarjeta en el mercado. Establecer un pequeño puesto de venta ubicado estratégicamente de acuerdo a nuestro público objetivo, en donde se venda el nuevo producto, y observar la acogida que tiene del público; a la vez, se medirá las compras realizadas en el día, con base a ello, se pronostica las ventas que se podrían obtener al contar con varios puntos de ventas. Para determinar el precio, se puede introducir el producto en dos puntos de ventas similares ubicados en lugares distantes, y con dos precios distintos, para que, de ese modo, se pueda evaluar el efecto sobre las ventas de cada uno de los precios y así saber cuál es el más conveniente.		
Definir un modelo de negocio de implementación de la tarjeta.	Conocer el mercado objetivo, es decir la población consumidora del producto en este caso nuestra tarjeta multibeneficios. Definir las ventajas competitivas de nuestra tarjeta frente a posible competencia.	Modelo de negocio funcional. Aspectos relevantes identificados como: mercado objeto, ventajas del producto, alianzas estratégicas, canales de distribución y precio.	Abril-Mayo

	Conocer las alianzas estratégicas por medio de las cuales se brindará el servicio. Definir los canales de distribución de la tarjeta multibeneficios. Determinar el precio teniendo en cuenta la capacidad económica de la población objeto.		
Establecer la aceptación del producto en un mercado objetivo.	Realizar una prueba piloto en la institución de salud donde se va vender el producto, incluyendo un número determinado de usuarios (quienes acepten participar en la prueba). Realizar una encuesta de satisfacción entre las personas participantes en la prueba piloto.	Medir la satisfacción de los usuarios por medio de la encuesta, para verificar la aceptación de la tarjeta en la población objeto.	Mayo-Junio
Realizar un conjunto actividades necesarias para la implementación de la tarjeta inteligente.	Tener el presupuesto acordado para la implementación. Definir una estrategia de comunicación que ayuden a generar interés en el producto. Realizar diseño del modelo de la tarjeta con asesoría de personal capacitado, para posteriormente realizar las impresiones de las mismas. Desarrollar un plan de lanzamiento que incluya la publicidad y divulgación de la tarjeta.	Tarjeta multibeneficios implementada satisfactoriamente.	Julio

Tabla 3

Presupuesto

TIPO DE RECURSO	DESCRIPCION	Cantidad	Precio unidad	TOTAL	INVESTIGADORES	INSTITUCION	UNIVERSIDAD	TOTAL
Recurso Humano	Contratación de una persona para recolección de la información, por un periodo de 5 meses, devengando 1 salario MLV.	5	$ 1.014.000	$ 5.070.000	$ 4.309.500	N/A	$ 760.500	$ 5.070.000
	Observación directa de la competencia por parte de las 5 personas que conforman el equipo investigador del proyecto de emprendimiento.	5	$ 1.014.000	$ 5.070.000	$ 4.309.500	N/A	$ 760.500	$ 5.070.000
	Solicitar a una persona externa para un estudio de mercadeo para ofertar nuestro servicio.	1	$ 1.014.000	$ 1.014.000	$ 861.900	N/A	$ 152.100	$ 1.014.000
	Para realizar las entrevistas y encuestas se debe realizar la contratación de 2 personas en campo para aplicar el modelo de encuesta a utilizar para la medición de la opinión de nuestro servicio y la intención de compra.	2	$ 1.014.000	$ 2.028.000	$ 1.723.800	N/A	$ 304.200	$ 2.028.000
Tecnológico	portátil	1	$ 2.000.000	$ 2.000.000	$ 2.000.000	N/A	$ 2.000.000	$ 2.000.000
	impresora	1	$ 800.000	$ 800.000	$ 800.000	N/A	$ 800.000	$ 800.000
	escritorio	1	$ 350.000	$ 350.000	$ 350.000	N/A	$ 350.000	$ 350.000
	silla ergonómica.	1	$ 300.000	$ 300.000	$ 300.000	N/A	$ 300.000	$ 300.000
	Compra de 2 dispositivos móviles (table) para aplicar la encuesta a la población donde se ofertaría nuestro servicio.	2	$ 599.000	$ 1.198.000	$ 1.198.000	N/A	$ 1.198.000	$ 1.198.000
	Definición de los clientes y objetivos por medio de marketing, publicidad, página web	1	$ 500.000	$ 500.000	$ 500.000	N/A	$ 500.000	$ 500.000
Insumos	Navegación de internet.	1	$ 100.000	$ 100.000	$ 100.000	N/A	$ 100.000	$ 100.000
	1 resma de papel.	1	$ 20.000	$ 20.000	$ 20.000	N/A	$ 20.000	$ 20.000
	1 caja de lapiceros.	1	$ 9.000	$ 9.000	$ 9.000	N/A	$ 9.000	$ 9.000
	3 lápices	3	$ 2.000	$ 6.000	$ 6.000	N/A	$ 6.000	$ 6.000
	2 borradores	2	$ 2.000	$ 4.000	$ 4.000	N/A	$ 4.000	$ 4.000
financiero	arrendamiento	1	$ 500.000	$ 500.000	$ 500.000	N/A	$ 500.000	$ 500.000
	Alquiler sillas	25	$ 500	$ 12.500	$ 12.500	N/A	$ 12.500	$ 12.500
	Alquiler de carpa	1	$ 20.000	$ 20.000	$ 20.000	N/A	$ 20.000	$ 20.000
Viaticos	Taxis	2	$ 7.000	$ 14.000	$ 14.000	N/A	$ 14.000	$ 14.000
	Tiquetes	2	$ 7.000	$ 14.000	$ 14.000	N/A	$ 14.000	$ 14.000
	Alojamiento	2	$ 50.000	$ 100.000	$ 100.000	N/A	$ 100.000	$ 100.000
	Alimentación	6	$ 8.000	$ 48.000	$ 48.000	N/A	$ 48.000	$ 48.000
total			$ 9.330.500	$ 19.177.500	$ 17.200.200	$ -	$ 7.972.800	$ 19.177.500

Tabla 4

Presupuesto para diseño e implementación de la tarjeta multibeneficios

Nombre	Valor por unidad
Valor de la impresora de carnet. (zc100)	$ 4.285.000
Valor de plástico por paquete	$ 200.000
Valor total	$ 4.485.000

El valor total para el diseño y la implementación de la tarjeta multibeneficios es de $ 4.485.000 los cuales cubre el valor de la impresora (software, instalación y entrenamiento), y el paquete del plástico.

Tipos De Muestreo

El tipo de muestreo que va acorde a la investigación que se va a realizar es el **probabilístico** ya que es un tipo de muestreo en donde se realiza un análisis y estudio de una población objeto para luego realizar una selección de las personas que van a participar de la investigación, al azar. Lo anterior se logra determinando la muestra (n) y seleccionando los elementos muéstrales de tal forma que todos tengan la misma posibilidad de ser escogidos.

Basados en lo anteriormente mencionado el subtipo de muestreo probabilístico sería el **muestreo aleatorio simple** debido a que, en él, todos los elementos de conforman la población a estudio, tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para la muestra en la investigación. Este subtipo de muestreo es un proceso que consiste en realizar un sorteo entre las personas que componen un universo, asignándole a cada uno un numero el cual será usado para identificar cada persona, al momento de realizar el sorteo.

Tabla 5

Tamaño de la muestra

Variable	Descripción	Valor	Unidad de medida
N	Tamaño de la población	2.900	Personas
Z	Confiabilidad	90%	Porcentaje
p	Proporción	50%	Porcentaje
me	Margen de error	5%	Porcentaje

$$\frac{N*(Z*Z)*p*(1-p)}{(N-1)*(me*me)+(Z*Z)*p*(1-p)} = ?$$

$$\frac{2.900*(90*90)*50*(1-50)}{(2.900-1)*(5*5)+(90*90)*50*(1-50)} = 323$$

Aspectos Éticos

Teniendo en cuenta que cuando hablamos de aspectos éticos debemos tener claro que este se refiere a la verificación de las historias clínicas y del estado de salud de los pacientes, para nuestro trabajo de emprendimiento no aplica ya que nos enfocamos en buscar una alternativa para la disminución de tiempo en la asignación de citas con especialistas para que estas no se prolonguen.

Resultados Y Análisis

Figura 1

Gráfico 1

De acuerdo con el análisis de la encuesta aplicada a los usuarios de la IPS SALUDCOM, sobre los tiempos de espera para la asignación de una cita con especialista, encontramos que el 31.7% de los usuarios respondieron a la opción entre uno y dos meses, esto obedece al número de especialistas con que cuenta la IPS.

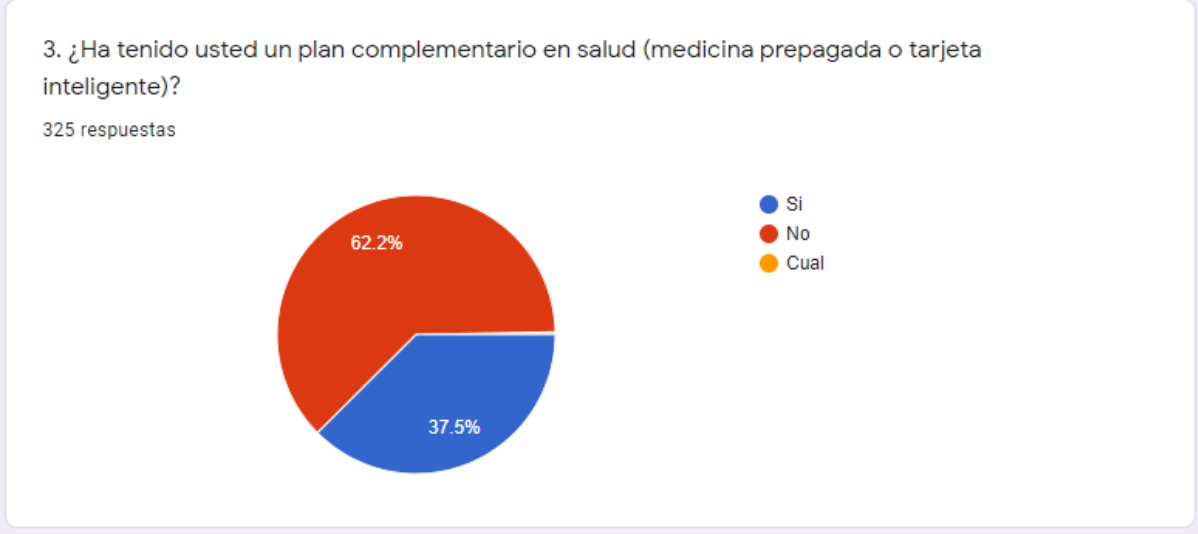
Figura 2

Gráfico 2

Se puede observar en la gráfica que el 57.5% de los usuarios de la IPS SALUDCOM respondieron que si conocen de una tarjeta inteligente ya que cuentan o han tenido un plan complementario en salud, o en sus respectivas IPS les han mencionado sobre tarjetas inteligentes para una atención oportuna en los servicios de salud.

Figura 3

Gráfico 3



El 62,2% de la población refirieron no haber tenido un plan complementario ya que los ingresos económicos no alcanzan a pagar este beneficio y la mayoría de los usuarios pertenecen a zonas rurales y extractos 1 y 2.

Figura 4

Gráfico 4

Después de hacer una breve explicación de los beneficios da la tarjeta inteligente el 75.4% de los usuarios encuestados contestaron que si ya que están cansados de los largos tiempos de espera para adquirir una cita con especialista, ya sea por primera vez o por seguimiento de sus patología.

Figura 5

Gráfico 5

El 51.1% de los usuarios encuestados de la IPS SALUDCOM contestaron que el presupuesto para adquirir la tarjeta es menor de $80.000 mensuales, esto se debe a los estratos 1 y 2 de los usuarios que acuden a la IPS, y a los ingresos derivados de sus trabajos.

Figura 6

Grafico 6

De acuerdo con el análisis de la encuesta aplicada a los usuarios de la IPS SALUDCOM, sobre los inconvenientes que ha presentado para la asignación de una cita con especialista, encontramos que el 46.5% de los usuarios respondieron a la opción que no hay cita, esto obedece al número de especialistas con que cuenta la IPS y la alta demanda de pacientes para cita con especialistas.

Tabla 6

Cruce de información pregunta 1 y 6 de la Encuesta a SALUDCOM IPS

Cuenta de 1. ¿Cuál ha sido el tiempo máximo que ha tenido que esperar usted para la asignación de cita con un especialista?	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	La agenda del especialista este llena a más de dos meses	Las EPS coloca muchos inconvenientes:	No hay citas:	Total general
Entre 1 mes y 2 meses	28	25	50	103
Entre 3 mes y 4 meses	21	28	33	82
Más de 5 meses	12	19	20	51
Menos de 30 días:	17	24	48	89
Total general	**78**	**96**	**151**	**325**

Para el análisis de información de la tabulación cruzada encontramos que 50 de las personas encuestadas respondieron que el tiempo máximo de espera para una cita con especialista es entre 1 mes y 2 meses, razón por la cual en su EPS no hay citas.

También encontramos que 48 personas encuestadas respondieron que el tiempo máximo de espera son 30 días para una cita con especialista, pero la razón se debe a que estas personas cuentan con otro servicio de medicina prepaga para agilizar sus procesos.

Tabla 7

Cruce de información pregunta 4 y 5 de la Encuesta a SALUDCOM IPS

Cuenta de 4. ¿Estaría interesado en adquirir un plan complementario con la tarjeta inteligente?	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	**Entre 100 mil y 150 mil pesos mensuales:**	**Más de 200 mil pesos mensuales**	**Menos de 80 mil pesos mensuales:**	**Total general**
No	27	15	38	80
Sí	88	29	128	245
Total general	**115**	**44**	**166**	**325**

Para el análisis de información de la tabulación cruzada encontramos que 128 de las personas encuestadas respondieron que si estarían interesados en adquirir un plan complementario con la tarjeta inteligente , esta decisión obedece a que no están dispuestos a largas esperas para una cita con especialista, debido a que es urgente para iniciar su tratamiento para la patología, pero adicional cuentan con el recurso para cubrir el gasto adicional que se genera.

También encontramos que de 38 personas encuestadas, respondieron que no estarían interesados en adquirir un plan complementario con la tarjeta inteligente, pero la razón es que por temas económicos, no cuentan con el recurso para adquirir este plan complementario para suplir la necesidad de las largas esperas para citas con especialistas.

Discusión

En el proceso de investigación de nuestro proyecto de emprendimiento DISEÑO E IMPLEMENTACIO DE UNA TARJETA MULTIBENEFICIOS, nos hemos identificado con las empresas ALIANZA ESTRATÉGICA EN SERVICIOS NACIONALES S.A.S, CUBRISALUD, PREVISER porque su objetivo es mejorar la calidad de vida de las familias colombianas.

Pero hemos evidenciado que parte del deterioro de la calidad de vida de la personas, se debe a los tiempos de espera que deben enfrentar, cuando solicitan citas con especialistas para darle seguimiento a sus diagnósticos de salud.

Hemos encontrado otras empresas con el mismo modelo de negocio, pero estudios previos del modelo de negocio no, la investigación que realizamos nos ayuda para ampliar el portafolio de servicios para que este tenga una mejor aceptación en el mercado y así poder llegar a tener un posicionamiento y una estabilidad ante la competencia.

Conclusiones

- La mayoría de los usuarios que acuden a la IPS Saludcom han tenido que esperar para la asignación de citas con algún especialista según sus necesidades de salud, un tiempo mayor a un mes debido a que la Ips en convenio con la EPS Emssanar no cuenta con el número de especialistas necesarios para lograr una atención oportuna.

- Un buen porcentaje de la población encuestada estaría interesada en adquirir una tarjeta inteligente, después de recibir una breve información sobre los beneficios a los cuales tendrían acceso al adquirirla, pero siempre y cuando el valor de la misma no supere los 80.000 mil pesos mensuales.

- Para el posicionamiento y sostenibilidad de la tarjeta inteligente multibeneficios se debe tener muy en cuenta el portafolio de servicios ofertados y las tarifas de las demás empresas, para generar un equilibrio en el acceso a los beneficios ofertados mediante la adquisición de la misma, teniendo presente la capacidad económica y necesidades de los clientes.

- Debido a que la IPS no cuenta con el número de especialistas necesarios para suplir las necesidades de toda la población asegurada, es de vital importancia que se ofrezca una mejora en la asignación de citas con especialistas, haciendo que estas se brinden de forma más ágil por medio del producto ofertado.

Recomendaciones

A continuación, se proponen una serie de recomendaciones importantes para mejorar la atención en salud por medio de la adquisición de la tarjeta multibeneficios, los cuales son:

- Realizar un análisis detallado sobre la necesidad que presentan todos los usuarios que acuden a la IPS Saludcom, de obtener una cita con algún especialista de manera oportuna con el fin de dar seguimiento a sus problemas de salud.
- Ampliar las investigaciones sobre tarjetas multibeneficios en salud para dar solución a la problemática que presenta la población al momento de agendar de forma rápida una cita con algún especialista.
- Realizar un análisis sobre el impacto en cuestiones de salud y economía, que genera la tarjeta multibeneficios en los usuarios que acuden a la IPS Saludcom.
- Como resultado de nuestro proyecto de Emprendimiento de DISEÑO E IMPLEMENTACION DE LA TARJETA MULTIBENEFICIOS, es necesario realizar un

análisis de impacto del funcionamiento, cuando se oferte el servicio, para identificar si se cumplieron con los objetivos propuestos y de esta manera poder realizar los respectivos ajustes de mejora.

Aspectos Éticos De La Tarjeta

- Que se cumplan en cantidad y calidad todo lo estipulado en el contrato cuando se adquiera la tarjeta multibeneficios.
- Que la prestación del servicio contenido en el contrato se preste de manera oportuna, con calidad de manera completa y con humanización.
- Conocer el grado de aceptación y satisfacción de los usuarios.
- Lograr que los usuarios tengan máximos beneficios con ayuda de la tarjeta reduciendo así el riesgo.
- Que todo lo ofrecido en el plan de la tarjeta multibeneficios se cumplan de manera honesta y con responsabilidad.
- Garantizar que nuestros usuarios tengan libertad de decidir su continuidad como miembro.

Referencias

Banco Interamericano de Desarrollo. (2016). *Listas de espera: un mecanismo de priorización del gasto en salud*. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Breve-15-Listas-de-espera-Un-mecanismo-de-priorizaci%C3%B3n-del-gasto-en-salud.pdf

Conexionesan. (2016, 11 de mayo). *Los diferentes conceptos de calidad en salud*. https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/

Congreso de la Republica de Colombia. (1990, 10 de enero). Ley 10. *Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones.*

https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Paginas/freesearchresults.aspx?k=&k=ley%20%2010%20de%20%201990

Congreso de la Republica de Colombia. (1993, 23 de diciembre). Ley 100. *Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.* https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf

Contreras Vielma, A. y Medina- Giacomozzi, A. (2018). Diseño de procesos para reducir tiempo en lista de espera traumatológica no garantizada, Hospital público Chileno. *Revista Médica de Risaralda*, *23*(1), 39- 47.http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n1/v24n1a08.pdf

¿Qué pasa con la calidad del sistema de salud en Colombia?.(2018, 31 de octubre). *Semana.* https://www.semana.com/pais/articulo/cual-es-el-problema-del-sistema-de-salud-colombiano/263731/

Ministerio de la Protección Social. (2004, 3 de abril). Decreto 1011. *Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.* https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-1011-de-2006.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2006, 3 de abril). Resolución 1043. *Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 46.271. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/paginas/freesearchresultsf.aspx?k=Resoluci%C3%B3n%201043%20de%202006

Ministerio de Salud y Protección Social. (2013, 6 de mayo). Resolución 1441. *Por la cual se definen los procedimientos y condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar los servicios y se dictan otras disposiciones*. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1441-de-2013.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2013, 14 de mayo). Resolución 1552. *Por medio de la cual se reglamentan parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto - Ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones.* https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1552-de-2013.pdf

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC).Ministerio de Salud. Consultado 28 de Octubre 2020. https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Sistema-Obligatorio-Garant%C3%ADa-Calidad-SOGC.aspx

Anexos

Anexo 1

Encuesta (Herramienta de recolección de información)

Una tarjeta inteligente en salud es un servicio complementario que consiste en disminuir los tiempos de espera para la asignación de citas (menos de 30 días) con especialistas en la IPS Saludcom, teniendo en cuenta que la asignación de estas citas se prolonga por más de 2 meses. Esta tarjeta, podrá ser usada hasta 4 veces por cada especialidad.

1. ¿Cuál ha sido el tiempo máximo que ha tenido que esperar usted para la asignación de cita con un especialista?

- Menos de 30 días: ☐
- Entre 1 mes y 2 meses: ☐
- Entre 3 mes y 4 meses: ☐
- Más de 5 meses: ☐

2. ¿Tenía usted conocimiento sobre que es una tarjeta inteligente en salud?

- SI: ☐
- NO: ☐

3. ¿Ha tenido usted un plan complementario en salud (medicina prepagada o tarjeta inteligente)?

- SI: ☐ ¿Cuál?:
- No: ☐ ☐

4. ¿Estaría interesado en adquirir un plan complementario con la tarjeta inteligente?

- SI: ☐
- NO ☐

5. ¿Cuánto es su presupuesto para adquirir esta tarjeta?

- Menos de 80 mil pesos mensuales: ☐
- Entre 100 mil y 150 mil pesos mensuales: ☐

- Más de 200 mil pesos mensuales: ☐

6. ¿Cuáles han sido los inconvenientes que ha presentado en la asignación de cita con especialistas?

- No hay citas
- Las EPS coloca muchas inconvenientes ☐
- La agenda del especialista este llena a más de dos meses ☐

Anexo 2

Consentimiento Informado

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar en el proyecto de emprendimiento sobre tarjeta multibeneficios para la IPS Saludcom, Palmira, desarrollado por los investigadores: Claudia Marcela Correa Arce. (Enfermera). Adriana Marcela Gaviria (Enfermera). Jaime David López Giraldo (Abogado). Wilson Valencia Ortiz (Profesional en Seguridad y Salud en el trabajo). Julie Amalfi Tulcanaza (Profesional en Seguridad y Salud en el trabajo).

Entiendo que fui elegid@ para el estudio de emprendimiento sobre tarjeta multibeneficios para la IPS Saludcom Palmira, usuari@ de algún servicio cubierto por la IPS.

Además, doy fe que estoy participando de manera voluntaria y que la información que aporto es confidencial, por lo que no se revelara a otras personas, por lo tanto, no afectara mi situación personal, ni de salud. Así mismo sé que puedo dejar de proporcionar la información y de participar en el trabajo en cualquier momento. Además, afirmo que se me proporciono suficiente información sobre aspectos éticos y legales que involucran mi participación y que puedo obtener más información en caso que lo considere necesario.

FIRMA: _____