

RENAL HEALTH

BIENESTAR PARA TU SALUD

JENNY PAOLA CERQUERA HEREDIA

Administración De Servicios de Salud

MARTHA LILIANA LOZANO FERNANDEZ

Administración De Servicios de Salud

ASESOR: CARLOS ALBERTO LOZANO MORENO

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR

ESCUELA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

BOGOTÁ

2018

DEDICATORIA

Dedicamos este arduo trabajo a nuestras madres, hermanos, seres queridos y amigos que nos apoyaron en cada uno de los pasos en la ejecución de esta idea empresarial, gracias a sus consejos, recomendaciones y sugerencias, logramos culminar con éxito esta propuesta, que sin lugar a duda continuaremos trabajando para que en un futuro no muy lejano sea una realidad.

AGRADECIMIENTOS

Gracias de corazón a nuestro tutor Carlos Alberto Lozano Moreno, gracias por su paciencia, motivación, criterio y aliento, ha sido un privilegio contar con su guía. Gracias a la Corporación Unificada Nacional De Educación Superior por ser nuestro segundo hogar donde nos imparten una formación profesional, integral de calidad, gracias a este empeño, dedicación y esmero, nos permite que en un futuro no muy cercano nos convirtamos en los mejores profesionales de la salud, que contribuyan con su saber , hacer y saber hacer a la sociedad. Gracias a nuestros padres por estar de manera incondicional apoyándonos en todos y cada uno de los pasos y decisiones que tomamos para nuestra vida profesional.

RESUMEN

El presente proyecto empresarial detalla la ejecución de una idea de negocio innovadora , Renal Health, una empresa que presta el servicio de atención domiciliaria a pacientes que padecen insuficiencia renal crónica y requieren hemodiálisis, que por su condición de salud y ubicación demográfica poseen dificultades para desplazarse a una institución prestadora de servicios de salud a recibir el tratamiento anteriormente mencionado, razón por la cual surge esta empresa, pensando en la comodidad, tranquilidad y oportunidad en la atención integral que requiere el paciente. Es importante tener en cuenta que la insuficiencia renal crónica se presenta debido a la anormalidad en la estructura y función del riñón que conlleva a implicaciones en la salud del individuo, es considerada de alto costo en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) por generar un fuerte impacto económico que afectan la vida del paciente, por lo tanto es de vital importancia prestar un servicio oportuno que permita que el paciente mejore su calidad de vida.

Fuente: Elaboración propia

Contenido

<i>Objetivo general y específico</i>	08
<i>Misión y visión</i>	09
<i>Valores Institucionales</i>	10
<i>Referente legal</i>	12
<i>Análisis de Pestel</i>	13
<i>Análisis de las cinco fuerzas porter</i>	17
<i>Cadena de valor</i>	25-26
<i>Estrategia de competitividad</i>	27
<i>Investigación de mercados</i>	27
<i>Instrumetalizacion</i>	31
<i>Encuesta a personas</i>	32-37
<i>Encuesta a EPS Y IPS</i>	38-44
<i>Plan de marketing</i>	55-57
<i>Imagen Corporativa</i>	58
<i>Bibliografia</i>	59

LISTA DE TABLAS

<i>Fuerzas inductoras de la empresa renal health.....</i>	<i>10</i>
<i>Fuerzas de fortalezas de la empresa renal health.....</i>	<i>21</i>
<i>Fuerzas opositoras de la empresa renal health.....</i>	<i>22</i>
<i>Fuerzas debilidades de la empresa renal health.....</i>	<i>23</i>
<i>Despliegue estratégico de la empresa renal health.....</i>	<i>24-25</i>
<i>Información de las 25 personas encuestadas.....</i>	<i>29-30</i>
<i>Información de las 3 eps y ips encuestadas</i>	<i>31</i>

LISTA DE GRAFICAS

<i>Preguntas de conocimientos relacionas con la enfermedad renal crónica y la relación con las diferentes EPS y IPS.....</i>	<i>46</i>
<i>Preguntas de satisfacción relacionas con la enfermedad renal crónica y la relación con las diferentes EPS y IPS</i>	<i>47</i>
<i>Preguntas de gusto relacionadas con la enfermedad renal crónica y la relación con las diferentes EPS y IPS</i>	<i>48</i>
<i>Preguntas de expectativa relacionas con la enfermedad renal crónica y la relación con las diferentes EPS y IPS</i>	<i>49</i>
<i>Preguntas de conocimiento relacionas con las enfermedades de los pacientes y diferente mecanismo de atención de las diferentes EPS y IPS</i>	<i>51</i>
<i>Preguntas de sastifacción relacionas con las enfermedades de los pacientes y diferente mecanismo de atención de las diferentes EPS y IPS</i>	<i>52</i>
<i>Preguntas de gusto relacionas con las enfermedades de los pacientes y diferente mecanismo de atención de las diferentes EPS y IPS</i>	<i>53</i>
<i>Preguntas de expectativas relacionas con las enfermedades de los pacientes y diferente mecanismo de atención de las diferentes EPS y IPS</i>	<i>54</i>

OBJETIVO GENERAL

- Mejorar la calidad de vida de los pacientes con enfermedad renal crónica ofreciendo el servicio de hemodiálisis en la modalidad de atención domiciliaria

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar oportunamente aquellos pacientes que por su condición de salud y dificultades demográficas no pueden acceder de manera inmediata al tratamiento, con el fin de priorizar su atención.
- Proporcionar a nuestros pacientes atención personalizada e integral, tomando en cuenta su condición física, mental, entorno familiar y realidad social.
- Garantizar los estándares más altos de calidad en la selección e integración de nuestro recurso humano.
- Brindar terapias sustitutivas de la función renal, con la mejor tecnología del mercado posible.
- Promover programas de promoción de la salud renal, en coordinación con otras instituciones de salud, entidades departamentales y gubernamentales.

Fuente: Elaboración propia

MISIÓN

Ofrecer asistencia domiciliaria integral a pacientes con insuficiencia renal crónica que requieran el servicio de hemodiálisis, ofreciendo una atención integral, personalizada y humanizada al paciente con los más altos estándares de calidad en la prestación del servicio

VISIÓN

Ser reconocidos en el año 2023 como una empresa líder en la prestación de servicios domiciliarios de terapias dialíticas en pacientes renal crónicos, con cobertura a nivel nacional, destacando la humanización y calidad del servicio

Fuente: Elaboración propia

VALORES INSTITUCIONALES

- **RESPONSABILIDAD:** Nuestro nivel de responsabilidad permite que nuestros pacientes sientan seguridad en el momento de prestar el servicio, este va acorde al protocolo de atención y guías prácticas exigidas por las autoridades competentes, de otro lado contamos con profesionales altamente calificados, capaces de asumir positivamente sus actos y cumplir de manera eficiente, eficaz y oportuna el servicio brindado.
- **ÉTICA Y MORAL:** Nuestros principios se basan en brindar un servicio de alta calidad, por lo tanto, nos proponemos a desempeñar nuestro trabajo con interés, transparencia y dedicación, respetando la dignidad humana y colocando en alto la calidad profesional con el fin de brindar a nuestros pacientes confianza y tranquilidad.
- **EXCELENCIA:** Nuestro objetivo es mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes, gracias a este fin, estamos en constante búsqueda y aprendizaje en conjunto con nuestros pacientes para brindar un excelente servicio.
- **TRABAJO EQUIPO:** Por medio del trabajo en conjunto de directivos y colaboradores y gracias a la excelencia, comunicación asertiva, compromiso y dedicación en nuestra labor, ofrecemos este valor agregado lo que identifica nuestra razón de ser, por lo tanto, a diario brindamos un excelente servicio mejorando las expectativas de nuestros pacientes de tal manera que su diario vivir sea más fácil. Es por eso que nuestra empresa tiene interdisciplinariedad, con profesionales que no solo buscan resolver sus problemas de salud si no también que nuestra visita a sus hogares sea más agradable.
- **COMPROMISO:** Nuestro servicio va más allá de una atención domiciliaria, nuestros profesionales en salud se esfuerzan cada día por brindar un excelente acompañamiento al

paciente por medio de herramientas de la tecnología y la comunicación, buscando ser un orientador en salud que supervisa su tratamiento y proceso de mejoramiento.

- **RESPECTO:** Dentro de los valores de nuestra empresa, no solo integramos salud en el servicio, también integramos otros valores muy importantes como el respeto hacia nuestros pacientes lo que hace que nuestra empresa tenga un talento profesional y humano de calidad.

Fuente: Elaboración propia

REFERENTE LEGAL

- Ley 100 de 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral en salud
 - Decreto 4725 de 2005: Por el cual se reglamenta el régimen de registros sanitarios, permiso de comercialización y vigilancia sanitaria de los dispositivos médicos para uso humano
 - Ley 1438 de 2011: Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones
 - 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
 - Guía de Práctica clínica para el diagnóstico y tratamiento de la Enfermedad Renal Crónica
 - Resolución 00002003 DE 2014: Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud
 - Resolución 2003 de 2014: Por el cual se define los procedimientos y condiciones de los prestadores de salud y habilitación de servicios en salud.
 - Decreto 4126 de 2005: Gestión integral de los residuos hospitalarios y similares.
-

ANALISIS DE PESTEL

INFLUENCIA DEL MACROENTORNO (PESTEL)

- **POLITICO:** Dentro de la responsabilidad política tendremos encuentra toda la normatividad Colombiana con sus respectivas actualizaciones , pues esta son emitidas por todos los órganos de dirección, supervisión , regulación y control quienes serán los veedores de la prestación oportuna y de calidad de los servicios de salud, para ello se tendrá como referente la Ley 100 de 1993 mediante la cual se crea el sistema de seguridad social integral en salud (Ley 100, 1993), el Decreto 4725 de 2005 por el cual se reglamente le registro sanitario y de vigilancia de los dispositivos médicos (Decreto 4725, de 2005) el 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 (Decreto 1011,2006) y finalmente el Decreto 4126 de 2005 que determina la Gestión integral de los residuos hospitalarios, es importante que como organización estamos comprometidos a realizar una actualización permanente como lo determina los organismos competentes (Decreto 4126 ,2005)
- **LEGAL:** Como referente legal Renal Health está acorde a la normatividad vigente y actualizaciones emitidas por las diferentes autoridades competentes, que en función de órganos de dirección y control emiten decretos y resoluciones con el fin de garantizar la prestación del servicio: se debe tener en cuenta que según la Resolución 2003 de 2014 para prestar el servicio se debe diligenciar, y radicar el REPS registro especial para prestadores, (Resolución 2003,2014) adicionalmente debe contar con registro físico de

deberes y derechos de los pacientes que se deben entregar a los mismos y durante la aplicación del tratamiento debe proporcionar a los usuarios consentimientos informados del tratamiento a recibir , finalmente se debe tener a la mano las guías de manejo de la enfermedad renal crónica (MPS, 2007) y en el caso de nuestros colaboradores documentos soporte para el pago de nómina .

- **FACTORES ECONOMICOS:** Se considerará factores de tipo económico tales como la tasa de cambio, aranceles e inflación, pues nuestro principal proveedor exporta los dispositivos desde Estados Unidos, dichos precios ofrecidos van acorde a costos fijos y costos de variación en dólar, lo que implica realizar una tasa de cambio y probablemente aumentara significativamente la cifra de compra, por lo que estratégicamente se considerara la caída del dólar como oportunidad de compra. (Sonsoles, 2014)

Para la prestación del servicio se realizará acuerdos contractuales con las diferentes Entidades Promotoras de Salud por medio de ciclos de pago a mes vencido adicionalmente ofertaremos un portafolio para pacientes particulares lo cual sea de atractivos económico con paquetes de servicio garantizando el ingreso de recursos para nuestra compañía

- **FACTORES SOCIOCULTURALES:** Los factores socioculturales son de vital importancia en nuestro campo de acción , para ello consideramos los ingresos económicos de nuestros usuarios, debido a que con los acuerdos contractuales con la diferentes Entidades Promotoras de Salud se proveerá la prestación del servicio y serán estas quienes asumirá los costos de los servicios , por otro lado se ofertara un portafolio

por tarifa particular la cual tendrá una tarifa especial con el fin de aumentar el acceso oportuno al servicio, por otro lado tenemos el conocimiento de que en muchos de los corregimientos son de presencia indígena y en el marco del respeto de sus creencias asumiremos lo que el líder de la comunidad determine para el tratamiento de la enfermedad (Rodríguez, 2015) , y finalmente y no menos importante consideramos la presencia de grupos al margen de la ley que operan en el área , de tal manera que solicitaremos apoyo a entidades gubernamentales con el fin de cumplir nuestro objetivo de acceso oportuno y de calidad. (Asovisna, 2017)

- **TECNOLOGIA:** Tecnológicamente emplearemos dispositivos médicos importados por Baxter: una compañía de origen estadounidense con más de 60 años de experiencia en la producción de dispositivos médicos, cuyo centro de acopio se halla en Cali (Colombia) lo cual favorece el acceso pues nuestro campo de acción se dará en el valle del cauca, la tecnología suministrada por esta compañía es de la más alta calidad lo que favorece la calidad del servicio, las actualizaciones y mejoramiento de calidad las consideraremos acorde a las necesidades de los pacientes e innovaciones de nuestro principal proveedor uno de los ejemplo claros es Prismaflex es una máquina que cuenta con un sistema abierto que realiza protocolos y rapidez en la terapias dialíticas reemplazando los procedimientos invasivos.(Baxter, 2018)
- **ECOLOGIA:** Uno de los dispositivos médicos empleados en la rehabilitación dialítica es Prismaflex un dispositivo que requiere de energía eléctrica la cual será proporcionada con un mecanismo generador que no implica ningún daño ecológico, los materiales y

residuos hospitalarios tendrán el manejo acorde al Decreto número 4126 de 2005, para ello se diseñara una ruta sanitaria donde se dispondrá los residuos en los contenedores de color indicado para que posteriormente sean desechados como lo ley lo exige, finalmente se emplearan sustancias que no contaminen el ambiente con el fin de realizar la asepsia respectiva a los dispositivos médicos , dicha política acorde a la responsabilidad con el medio ambiente. (Decreto 4126,2005).

ANÁLISIS DE LAS CINCO FUERZAS - INFLUENCIA DEL MACROENTORNO

- **Amenaza de nuevos competidores:** Dentro del análisis realizado podemos concluir que esta fuerza depende del nivel de las barreras, con lo cual, si la barrera es alta, habrá más dificultad para que entren nuevos competidores al sector y por el contrario si la barrera es baja los nuevos competidores entrarán con una mayor facilidad, Porter, M. (1997) en el caso de nuestra organización que prestara el servicio de hemodiálisis en la modalidad extramural tenemos pleno conocimiento que existen barreras altas de acceso por considerarse de alto costo adicionalmente la mayoría de Instituciones que prestan el servicio lo hacen con una estructura y capacidad instalada localizada en un solo lugar pero existen pocas que lo hacen de manera extramural, lo que potencializa nuestro servicio que contempla la atención en la comodidad de la casa en zonas de difícil acceso demográfico.
- **Poder de negociación de los proveedores:** Para el análisis con los proveedores es importante considerar que al igual que con los compradores, en la medida que los proveedores se organicen gremialmente, pueden imponer sus condiciones de precio y cantidades de pedidos, (Scientia et Technica, 2003) pues los productos empleados para las terapias dialíticas son únicos y de alto costo, dentro del análisis efectuado existen industrias como las son Industria farmacéutica y de dispositivos médicos, distribuidores de medicamentos y dispositivos médicos y de tecnología médica, industrias que se consideró plantear ítems dentro de dentro de la malla contractual con el fin de que las tarifas de venta sean a precios asequible , teniendo en cuenta lo anterior se realizó un

análisis exhaustivo en las siguientes variables: grado de concentración de oferentes, pues el número de proveedores es significativo en el mercado, productos y equipos biomédicos sustitutos de bajos costos y de la misma calidad, niveles de venta entre los diferentes proveedores, reconocimiento de marca y posicionamiento en el mercado

- **Rivalidad entre los competidores actuales:** Estratégicamente en el mercado que oferta servicio de tratamiento para pacientes renales crónicos existe un número considerable los cuales se encuentran bien posicionados, para mejorar la cobertura y acceso generan alianzas entre los mismos y con Entidades Promotoras de Salud, pero observando sus portafolios de servicio tienen tendencia a tener costos fijos altos factores que hacen que se opte por otras alternativas de contratación, por otro lado observamos que existe un nivel de concentración significativo en ciudades capitales, adicionalmente la Velocidad de crecimiento del sector pues los apacientes renales crónicos aumentan significativamente cada año (Lopera, 2016) sumado a que en los centros de atención renal existe deficiencia en la capacidad instalada, lo que nos favorece como organización por que pretendemos tener la cobertura en corregimientos y lugares de difícil acceso demográfico, en la comodidad del hogar de cada paciente lo que favorece el mejoramiento de la calidad de vida.
- **Poder de negociación de los clientes:** Lo que caracteriza a esta fuerza se determina en contraposición con el poder de negociación de los proveedores, por la influencia que pueden tener los compradores o clientes para obtener disminuciones en precios, por ejemplo. En el análisis efectuado determinamos que entre mayor sea la concentración de

los compradores, mayor es la presión que ejercida en los precios, es importante tener en cuenta que en este caso se estaría resumido en el apalancamiento de negociación que tienen los compradores o clientes, Porter, M. (1997) en el caso de nuestra organización nuestros clientes potenciales serian Empresas promotoras de servicios de salud (EPS), Administradoras de régimen subsidiado (ARS), Pacientes privados, Empresas administradoras de planes complementarios y de medicina prepagada, régimen especial. La estrategia que planteamos para contrarrestar esta fuerza es ofrecer de primera mano un precio que permita un punto de equilibrio acorde a los costos fijos y de operación de tal manera que el margen de ganancia garantice la operabilidad y expansión en a nivel nacional como lo propone nuestra visión, pues el plus de prestación de servicio se garantizara teniendo en cuenta que el servicio se presta en la comodidad de la casa , y que cuenta con todo el personal altamente calificado para velar por la seguridad y pertinencia en el servicio.

- **Amenaza de productos o servicios sustitutos:** Existe un número considerable de sustitutos disponibles en el mercado, tales como empresas que ofertan el servicio de diálisis y hemodiálisis en centros especializados, cuentan con una infraestructura y se diferencian por tener trayectoria en el mercado, para protegernos de estas empresas se optó por diversificar la atención integral y humanizada para los pacientes ofreciendo una gran gama de servicios como atención personalizada a domicilio y a través de herramientas TIC ofreciendo la telemedicina como instrumento de comunicación interactiva en tiempo real entre el paciente, y el médico o profesional a distancia.

Fuerzas Inductoras						
	Área Funcional 1		Área Funcional 2		Área Funcional 3	
portu nidad es	1	Capacidad financiera	5	Empleo de la Telemedicina como herramienta de acompañamiento a la paciente	9	Cobertura en los municipios de difícil acceso demográfico
	2	Alta capacidad de gerencia para realizar las negociaciones.	6	Prestación del servicio en la modalidad extramural en la comodidad de la casa	10	Evaluación de Proveedores de Transporte
	3	Crecimiento en el mercado por medio del empleo equipos de alta tecnología	7	Planteamiento de oportunidades de crecimiento de la mano de los proveedores	11	alianzas estratégicas con terceros pagadores
	4	Crecimiento en el mercado acorde a la prestación de servicio de alta calidad.	8	Capacidad instalada en equipo de transporte especial	12	Mejorar la comunicación con nuestros usuarios por medio de la telemedicina

Tabla.1

Fuerzas inductoras de la empresa renal health

Tabla.2

Fuerzas de fortalezas de la empresa renal health

	Área Funcional 1		Área Funcional 2		Área Funcional 3	
fortalezas	F1	Personal de Talento humano con un alto nivel educativo	F5	Área Financiera que contiene gerentes administrativos en contante capacitación y experiencia	F9	Atención oportuna al usuario
	F2	Continua capacitación mediante las brigadas de salud	F6	Buen control de inventario	F10	Idónea disposición del personal de servicio de salud
	F3	Convenios con las principales EPS encargadas de la salud del Valle del cauca	F7	atención exclusiva	F11	Aptitud en el horario de atención para las terapias dialíticas
	F4	Medición la calidad de la atención a los usuarios por medio de indicadores de estándares de calidad	F8	Manejar de manera adecuada los servicios ecológico	F12	Buen manejo de precio en el mercado manejo de paquetes

Tabla.3

Fuerzas opositoras de la empresa renal health

Fuerzas Opositoras

	Área Funcional 1		Área Funcional 2		Área Funcional 3	
menazas	O1	Tasa de cambio	O5	Seguridad de la empresa en las diferentes comunidades	O9	Normatividad cambiante en las políticas de salud en el país
	O2	Falta de comunicación con unidades periféricas de unidades distantes	O6	Instalaciones mal ubicadas	O10	No se cuenta con un programa de educación continua y protocolos de manejo
	O3	Surgimiento de otras empresas para el tratamiento de terapias dialíticas	O7	Evaluación de Proveedores de Transporte ya accesibilidad a ellos	O11	falta de acuerdos con terceros pagadores y de aseguradoras
	O4	Por estar regido con La ley 100 esta no permitirá el crecimiento	O8	capacidad instalada limitada para la demanda	O12	Disposición de los empleados al momento de

		tecnológico y económico				trasladarse al sitio de trabajo
--	--	-------------------------------	--	--	--	---------------------------------------

Tabla.4
Fuerzas debilidades de la empresa renal health

	Área Funcional 1		Área Funcional 2		Área Funcional 3	
debilidades	F1	Accesibilidad a las comunidades por falta de carretas	F5	Demasiada demanda	F9	No funcionan los programas de promoción y prevención
	F2	Mantenimiento del sistema automotriz en la zona rural	F6	No contar con los siguientes médicos suficientes para ofrecer una atención rápida en caso de emergencia	F10	Descentralización de centros de costo indefinidos
	F3	Convenios con IPS cercana para la atención de algún paciente con alguna urgencia vital o debilitamiento del mismo	F7	Deficiencia en el pago de servicios referente a las EPS	F11	Falta de planeación para la ejecución de los servicios
	F4	Demanda en la atención de pacientes insatisfecha.	F8	Deficiencia en el pago de servicios referente a las EPS	F12	No exista manual de funciones en las diferentes áreas

Tabla.5
Matriz de despliegue estratégico generativa

No Estrategia	Opositoras	Inductoras	Estrategia
----------------------	-------------------	-------------------	-------------------

1	O1	A1	La capacidad financiera de la organización está determinada inicialmente por un préstamo bancario, asociado a ello la compra de insumos y dispositivos médicos lo hará a Baxter principal proveedor y como estrategia de compra se planteará las condiciones de prestación de servicio y el alto volumen de proveedores con el fin de que dentro del acuerdo los precios sean favorables para la compra
2	O2	F11	Estratégicamente la negociación con los proveedores tendrá en cuenta ofrecer de primera mano un precio que permita un punto de equilibrio acorde a los costos fijos y de operación de tal manera que el margen de ganancia garantice la operabilidad y expansión en a nivel nacional como lo propone nuestra visión, pues el plus de prestación de servicio se garantizara teniendo en cuenta que el servicio se presta en la comodidad de la casa , y que cuenta con todo el personal altamente calificado para velar por la seguridad y pertinencia en el servicio.
3	O3	F12	El estudio de proveedor, análisis del uso y empleo de equipos biomédicos de alta tecnología se considera un factor determinante en la organización, pues por medio de esto garantizamos la calidad del servicio, por lo tanto el estudio de adquisición de equipos biomédicos se hace con un análisis minucioso que cuente con experiencia y trayectoria en el mercado.
4	O4	F13	El crecimiento en el mercado se contempla con el saber, hacer y saber hacer por lo tanto nuestra organización se esmerara día a día para ofrecer a los pacientes un servicio eficaz, oportuno brindado por profesionales de alta calidad especializados en la humanización del servicio.
5	O5	F14	Por medio del empleo de Herramientas de la tecnología y la comunicación emplearemos la Telemedicina de tal manera que los pacientes cuenten con un seguimiento constante al tratamiento de su enfermedad.

CADENA DE VALOR

ENTRADA

Todos los recursos que ingresan al proceso (Humanos, Materiales, Infraestructura, Financieros, Clientes - Proveedores)

Profesionales en las salud: Médico general , Nefrólogos , Nutricionistas , Profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería, Clientes: a través de Convenios con EPS Empresas promotoras de servicios de salud (EPS), Administradoras de régimen subsidiado (ARS), Pacientes privados, Empresas administradoras de planes complementarios y de medicina prepagada, régimen especial gubernamentales en el departamento del Valle del Cauca y finalmente como proveedor Baxter industria que provee de dispositivos médicos

CORE BUSSINES (PROCESOS MEDULARES O IDENTITARIOS)

Es la descripción detallada de los procesos fundamentales, medulares o identitarios de la compañía o empresa, aquí es valido detallar usando flujo gramas de proceso.

Proceso Operacional : Se Solicitara el servicio de terapia dialítica por medio de los convenios de EPS o usuario particular decide comenzar la terapia Renal Health realizara el desplazamiento y acercamiento con el paciente hacia un punto cercano para que esto no se aun impedimento para el usuario; Se tendrá la mejor tecnología de punta para así asistir a nuestros

pacientes para el caso del paciente particular Renal health llegara a la casa del usuario

Se realizara la prestación de servicio en terapia dialítica de Hemodiálisis de bicarbonato y adicionalmente se comunicara sobre información de la enfermedad y así mismo educar a la comunidad sobre esta enfermedad por medio de brigadas especializadas .

Renal health se interesa por la salud de los usuarios que no pueden acceder al servicio de terapias dialíticas por las diferentes barreras en salud por ende se realizara brigadas en cada municipio del Valle par así dar información y educar a los pacientes con todo lo relacionado sobre su enfermedad

Apoyo (procesos de apoyo)

Aquí se citan, enumerados todos los procesos de apoyo que requieren los procesos medulares o misionales, estos son, esquemas operativos o administrativos de soporte por ejemplo los procesos relacionados con la administración del recurso humano.

- Estrategico de gestión
- Operación
- Gestion Financiera
- Gestion de calidad
- Gestion de Talento Humano
- Apoyo y soporte

Salidas: Servicio de terapia renal en hemodiálisis de bicarbonato, brigadas especializadas en terapias dialíticas , usuarios satisfechos en su mejoramiento de su salud renal

ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD

Renal Health contara con profesionales altamente cualificados el cual nos va a permitir orientar a nuestros usuarios para darle valor a la vida por medio de brigadas de salud. Renal health se acercara a la comunidades más vulnerables de valle del cauca sin alguna barrera para acceder a su tratamiento lo cual nuestra compañía va tener un desplazamiento de para acompañar a esa comunidad para realizar la terapia de hemodiálisis, adicionalmente se prestara el servicio para paciente de manera particular y se realizará la prestación de servicios con altos estándares de calidad, humanización del servicio para que todos nuestros usuarios queden satisfechos.

INVESTIGACION DE MERCADOS Y PLAN DE MARKETING

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

REFERENCIACIÓN

De acuerdo a la información recolectada a 25 personas, 2 IPS (Instituciones prestadoras de servicios de salud) y 1 EPS (entidad Promotora de servicios de salud) se elaboró un esquema que recopilara toda la información básica de identificación de los encuestados, descrita a continuación

Tabla.6

Información de las 25 personas encuestadas.

NOMBRES	EDAD	TELEFONO	DIRECCIÓN	GENERO	ESTRATO	CORREO
NANCY JHOANA MORALES	37	52781881	CA LLE 14 B 119A71	F	3	NANCY.MORALES@HUN.EDU.CO
SANDRA LEMUS LEMUS	30	41905566	CA LLE 32 # 89-19	F	3	
MARIA INES FERNANDEZ	51	44855853	CA LLE 76 B SUR # 14 B 32 ESTE	F	1	
MARLEN ALMECIGA CORTES	55	43616002	DG 147 #141 A42 BIS CASA 7	F	2	MARLENALMECIGA@GMAIL.COM
LUCIA SIATOVA RUIZ	.38	77579284	CA LLE 10 A # 19 B-56	F	3	BLALUSIRV@HOTMAIL.COM
LUZ MIRIAM LEON	34	04116980	CR A 6 D # 46-- SOACHA	F	2	LUZMIRYAMLEONCRUZ303@GMAIL.COM
SANDRA LILIANA PAVA	33	05243364	CA LLE 42 SUR # 15-70	F	2	SANDRA.PAVA@HOTMAIL.COM
YAZMIN FRANCO	44	06585239	CA LLE 17 D # 136A-03	F	2	JAZMIN.FRANCO@CLINICAELCOUNTRY
FLOR ALBA GRACIA	54	34055642	CA LLE 22 #107-53	F	3	GARCIAAREVALOFLORALBA@GMAIL.COM

JEIMM Y PAOLA BECERRA	30	31 02795748	CL L 70 C #44 B-15	F	2	PAOLA_B ECERRA43@HO TMAIL.COM
DAYANNA RODRIGUEZ	35	31 07724753	CR 63 # 22-45 INT 4 PO 1104	F	4	DAYANN A.RODRIGUEZ @CLINICADELC OUNTRY.COM
ANA IRIS LOPEZ	40	30 57772465	CA RRERA 90 B #54-45	F	3	ANA-IRIS 9816@OUTLOO K.COM
ANGELICA GUARIN	29	31 96803198	CR A 27 # 2-13 APT 301	F	3	ANGELIC A.GUARIN@YA HOO.COM
FABIAN OLAYA SUAREZ	30	31 74384089	CA LLE 15B SUR #18-66	M	3	
LINA KATHERINE HEREDIA	21	31 33130857	CA LLE 32 SUR N 12 D -66	F	3	LINAKAT HERINE1612@G MAIL.COM
SOLNAGUI QUIROZ	25	31 44488548	CA LLE 36 SUR # 18-66	F	3	
JOSE AUGUSTO FAGUA	65	31 85880396	CA LLE 37 # 19-02	M	2	
ENRIQUE ERGMOS MOJICA	63	31 52392031	CR 89 BIS # 75-01	M	2	DIANA.S OLER@HUN.ED U.CO
DIANA SOLER MARTINEZ	20	30 08996127	CL L 82 # 18-97	F	3	
MARIA SOLEDAD HEREDIA	50	31 33367509 8	CA LLE 32 SU R# 12 D -66	F	3	MARIASO LEDAD-67@HO TMAIL.COM
GERMAN EDUARDO MARTINEZ	52	32 14134203	CA RRERA 6 # 25-51	M	2	
JULIO CESAR FAJARDO	60	31 44504821	CA RRERA 111 # 11-93	M	3	

BLANCA LEONOR REMAIREZ	60	31 02761575	CA LLE 188 # 11A-20	F	3	
FLOR VILLAMIL	56	32 04695512		F	3	
JUAN SEBASTIAN SILVA	24	30 04221157	AV 9 # 157-89	M	4	JSSILVAV@LIBERTADOR.ES.EDU.CO

Tabla.7

Información de las 3 IPS y EPS encuestadas

NOMBRE DE LA EMPRESA	DIRECCION DE LA EMPRESA	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	TELEFONO	CARGO	CORREO
COLSUBSIDIO	AV CALLE 26 # 24-34	GERALDINE RAMIREZ	22148824 38	JEFE DE CONTRATA CION	GERAL9103@HOTMAIL.COM
HOSPITAL UNIVERSITARIO NACIONAL DE COLOMBIA	CALLE 44 # 59-75	NATALY QUIROZ VILLAMIL	31447048 69	JEFE DE CONTRATA CION	NATALY.QUIROZ@GMAIL.COM
CLINICA DEL COUNTRY	CRA 16 4 # 83 A-11	YENNI RODRIGUEZ	31464220 50	ONCOGENES TISTA	YENNI.RODRIGUEZ@CLINICADELCOUNTRY.COM

INSTRUMENTALIZACIÓN

Este ítem de la investigación de mercados consiste en la construcción, materialización y aplicación de un instrumento en este caso la encuesta, que consta de 20 preguntas orientadas de la siguiente manera: 1-5 preguntas de conocimiento, 6-10 preguntas de satisfacción, 11-15 preguntas de gusto y 16 – 20 preguntas de expectativa, con la finalidad identificar la posición de los encuestados frente a temas específicos del sector salud.

Para el caso objeto de nuestra organización fue de vital importancia conocer la posición frente a la prestación del servicio del salud para pacientes con insuficiencia renal crónica, pues el objeto de la organización es prestar un servicio oportuno , eficaz y de calidad en la comodidad de la casa para este tipo de pacientes , finalmente es importante mencionar que se diseñaron dos instrumentos pues los clientes potenciales a los cuales estará dirigido el servicio son pacientes con insuficiencia renal crónica que requieran hemodiálisis y como organización a las entidades promotoras de salud (EPS) que son entidades que autorizan la prestación de un servicio de salud.

VERSIÓN: 001
SEPTIEMBRE DE 2018

ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAS

Nombre:	EDAD:
TELÉFONO:	GENERO: Femenino () Masculino ()
DIRECCIÓN:	ESTRATO: 1 2 3 4 5
CORREO ELECTRÓNICO:	

1. Al ser diagnosticado con insuficiencia renal ¿Conoce las características de la enfermedad y opciones de tratamiento?

- A) Si
- B) No
- C) No sabe, No responde

2. En caso de requerir tratamiento de hemodiálisis ¿Conoce en qué consiste el procedimiento?

- A) Si
- B) No
- C) No sabe, No responde

3. ¿Conoce empresas que presten el servicio de hemodiálisis de manera domiciliaria?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

4. ¿Conoce las ventajas de realizar hemodiálisis en casa?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

5. ¿Conoce las desventajas de realizar la hemodiálisis en casa?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

6. ¿Se siente satisfecho con la oportunidad de acceso que brindan las EPS (Entidades Promotoras de Salud) a los pacientes con insuficiencia renal?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

7. ¿Se siente satisfecho con la atención que brindan las IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) a los pacientes con insuficiencia renal crónica que requieren hemodiálisis?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

8. Si conoce alguna entidad que presta el servicio de hemodiálisis a domicilio ¿se siente satisfecho con el servicio?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

9. ¿Se siente satisfecho con el personal asistencial que realiza el acompañamiento durante la hemodiálisis?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

10. ¿Se siente satisfecho con el acompañamiento que realizan todos los actores del servicio de salud en el tratamiento de su enfermedad?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

11. ¿Se siente a gusto con el reconocimiento que posee la red de prestadores de servicios que le porcina su EPS al momento de acceder a un tratamiento de alto costo como es el caso de la enfermedad Renal Crónica?

1 nunca	2 casi Nunca	3 algunas Veces	4. Casi Siempre	5. Siempre

12. ¿Se siente a gusto con el trato que le ofrece los funcionarios del sector salud?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

13. ¿Se siente a gusto con el tratamiento para pacientes renales crónicos que estipula la legislación colombiana?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

14. ¿Se siente a gusto con su IPS (Institución prestadora de servicios en salud) al momento de acceder al tratamiento de enfermedad renal crónica en el sentido oportunidad, accesibilidad e información?

1 Nada Satisfactorio	2 Poco Satisfactorio	3 Adecuado	4. Satisfactorio	5. Muy satisfactorio

15. ¿Se siente a gusto con las explicaciones y aclaraciones que realiza el personal de salud sobre su tratamiento, medicamentos y mejora de su salud cuando usted padece algún tipo de enfermedad?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

16. En caso de padecer insuficiencia renal crónica Le gustaría que la EPS (Entidad Promotora de Salud) a la cual usted está afiliado le preste el servicio de hemodiálisis en la comodidad de su casa

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

17. ¿Le gustaría que la IPS (Institución Prestadora de servicios en salud) realizaran programas de prevención e información sobre la enfermedad renal crónica?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

18. ¿Le gustaría que una IPS (Institución Prestadora de servicios en salud) atienda todas sus preguntas o inquietudes las 24 horas del día, con un equipo de profesionales idóneos a través de herramientas como la telemedicina)?

- A) Si
- B) No
- C) No sabe, No responde

19. ¿Cuál de los siguientes criterios le gustaría que aplicaran los funcionarios del sector de sector salud en el momento de acudir en la prestación de un servicio?

- A) Agilidad
- B) Adecuado manejo de la información, comunicación asertiva
- C) Oportunidad
- D) Eficacia
- E) Todas las anteriores
- F) Ninguna de los anteriores

20. En el caso de padecer una enfermedad Renal Crónica que requiera de hemodiálisis, ¿le gustaría que un equipo médico se desplazara periódicamente a asistir sus controles en la comodidad de su casa?

- A) Si
- B) No
- C) No sabe, No responde

**ENCUESTA DIRIGIDA A ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD (EPS) Y/O
INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (IPS)**

VERSIÓN: 001
SEPTIEMBRE DE 2018

NOMBRE DE LA EMPRESA:	
DIRECCION DE LA EMPRESA:	
NOMBRE DEL FUNCIONARIO:	CARGO:
TELEFONO:	CORREO ELECTRONICO:

1.¿Conoce que tan satisfechos se encuentran los pacientes que asisten a una IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) o EPS (Entidades Promotoras de Salud) cuando quieren acceder a la prestación de un servicio de salud?

A) Si

B) No

C) No sabe ,No responde

2.¿Conoce los principales motivos por lo cual los pacientes radican peticiones, quejas y reclamos en su IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) o EPS (Entidades Promotoras de Salud)?

A) Si

B) No

C) No sabe ,No responde

3.¿Conoce los mecanismos que su IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) o EPS (Entidades Promotoras de Salud) maneja con el fin de resolver las inconformidades del paciente?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

4.¿Conoce cuáles son las prioridades que tienen los usuarios del sector salud frente al manejo adecuado de la enfermedad que padece?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

5.Dentro de la población que su IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) atiende o EPS (Entidades Promotoras de Salud) afilia ¿Conoce el número de pacientes que padecen insuficiencia renal?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

6.¿Se siente satisfecho con los servicios que oferta su IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) y que autoriza la EPS (Entidades Promotoras de Salud) frente a la creciente demanda del mercado?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

7.¿Se siente satisfecho con la oportunidad, accesibilidad y calidad que le brindan a los usuarios al momento de acceder a la prestación de un servicio de salud?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

8.¿Se siente satisfecho con la implementación oportuna que su IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) o EPS (Entidades Promotoras de Salud) realiza en la aplicación de legislación colombiana?

A) Si

B) No

C) No sabe ,No responde

9.¿Se siente satisfecho con el control interno que maneja su institución con el fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio de salud?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

10. ¿Se siente satisfecho con la trazabilidad y manejo que se realiza su IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) o EPS (Entidades Promotoras de Salud) frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

11. ¿Se siente a gusto con el personal administrativo y asistencial que presta el servicio de atención a los usuarios de su IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) o EPS (Entidades Promotoras de Salud)?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

12. ¿Se siente a gusto con los indicadores de calidad que miden la satisfacción del usuario frente a la prestación del servicio de salud?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

13. ¿Se siente a gusto con los programas de promoción y prevención que aplica su IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) o EPS (Entidades Promotoras de Salud) para las enfermedades de alto costo como la insuficiencia renal crónica?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

14.¿Se siente a gusto con la capacidad técnico- administrativa, logística, operativa que maneja su IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) o EPS (Entidades Promotoras de Salud)?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

15¿Se siente a gusto con el clima y cultura organizacional que desarrolla su institución?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

16.¿Le gustaría que los usuarios del servicio de salud, reconocieran a su IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) o EPS (Entidades Promotoras de Salud) como una de las mejores del sector salud?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

17.¿le gustaría que los usuarios de su IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) o EPS (Entidades Promotoras de Salud) calificaran como satisfactoria la experiencia frente a la prestación de servicios de salud?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

18. ¿Cuál de los siguientes criterios le gustaría que los usuarios consideraran importantes en el momento de prestar un servicio en su IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud)?

A) Agilidad

B) Adecuado manejo de la información, comunicación asertiva

C) Oportunidad

D) Eficacia

E) Todas las anteriores

F) Ninguna de los anteriores

19. ¿le gustaría ser reconocida como una IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) o EPS (Entidades Promotoras de Salud) que vela por el tratamiento oportuno para enfermedades de alto costo como la insuficiencia renal crónica?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

20. ¿le gustaría que los usuarios reconocieran su IPS (Instituciones Prestadoras de servicios de salud) o EPS (Entidades Promotoras de Salud) como una entidad pionera en la implementación de herramientas tecnológicas disponibles las 24 horas del día que permitan acercar a los usuarios con los profesionales de salud?

A) Si

B) No

C) No sabe, No responde

Gráfica 1.

Preguntas de conocimientos relacionadas con la enfermedad renal crónica y la relación con las diferentes EPS y IPS

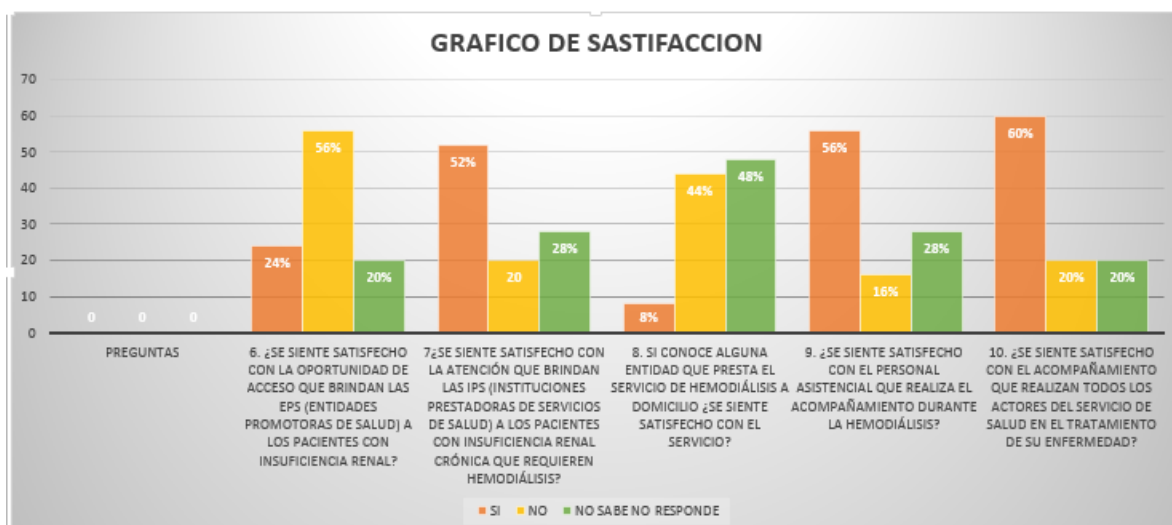


ANALISIS DE RESULTADOS

Para las preguntas de diagnóstico sobre el estado de salud y conocimiento a nivel general sobre la insuficiencia renal crónica y su tratamiento respectivo se evidencio que el 60 % de población encuestada desconoce las características de la enfermedad y las posibles opciones de tratamiento, por otro lado en cuento a uno de los posibles tratamientos el 64% de la población desconoce en qué consiste uno de los tratamientos más eficaces para llevar una buena calidad de vida aunque el tratamiento de esta enfermedad requiera de altos costos , de manera paralela y como objeto de la empresa se cuestionó sobre la prestación del servicio de hemodiálisis en la comodidad para lo cual la población desconoce y no sabe si existen empresas que presten este servicio en la comodidad de la casa , de igual forma se evidencia que prima el desconocimiento de las ventajas y desventajas de realizar este tratamiento, finalmente es importante mencionar que este sondeo nos permitió identificar que la población en general desconoce las alternativas de tratamiento y donde los diferentes actores de salud deben puntualizar.

Gráfica 2.

Preguntas de satisfacción relacionas con la enfermedad renal crónica y la relación con las diferentes EPS y IPS



ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el sondeo realizado en gusto de los usuarios se evidencia opiniones divididas frente a la prestación del servicio; pues en el caso de reconocimiento a la IPS donde prestan el servicio a pacientes renales el 52 % de la población casi nunca se siente a gusto con el reconocimiento que debería dársele a las enfermedades de alto costo, por otro lado frente al trato que le ofrecen los funcionarios a los pacientes el 80% de la población encuesta está a gusto, frente a lo estipulado por la legislación colombiana en cuanto a normatividad los encuestados en un 40% no se sienten a gusto con lo legislado , pues muchos manifiestan que se requiere de garantías por tratarse de una enfermedad crónica, finalmente el 78 % de los encuestados manifiestan estar gusto con las explicaciones que el personal de salud da frente al tratamiento de la enfermedad.

Gráfica 4.

Preguntas de expectativa relacionadas con la enfermedad renal crónica y la relación con las diferentes EPS y IPS



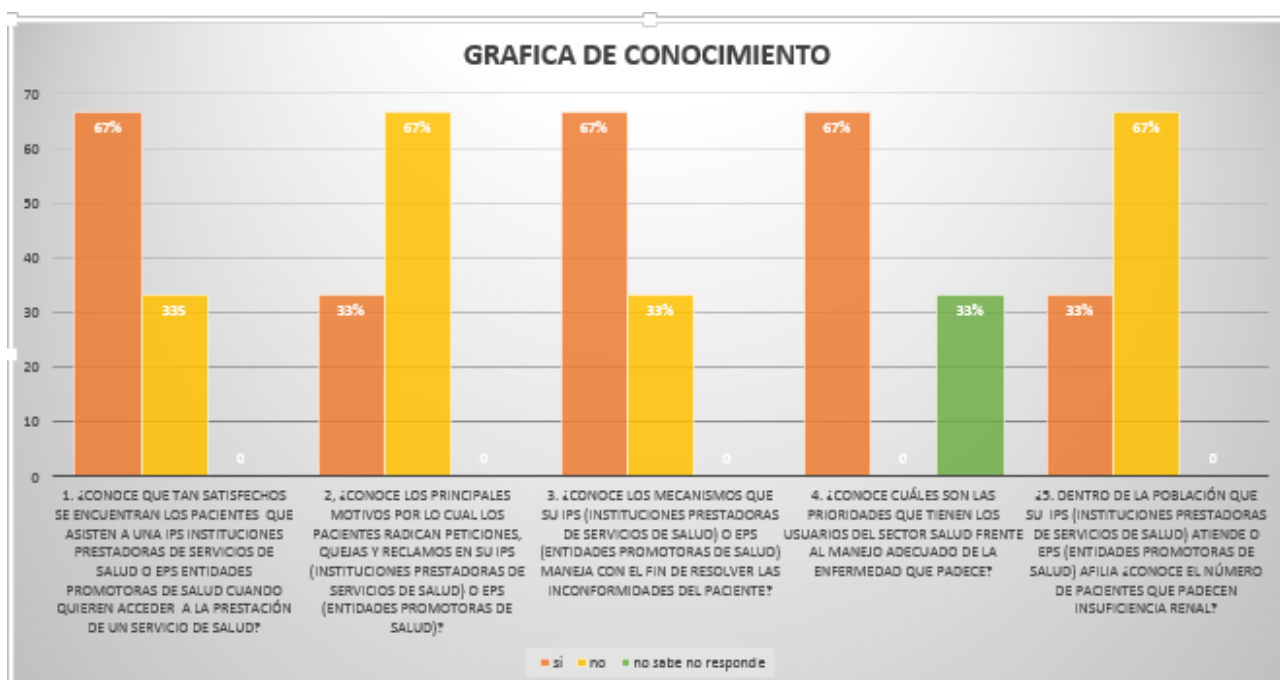
ANALISIS DE RESULTADOS

Para el caso de expectativa se evidencio de manera categórica una petición de mejorar muchos de los procesos internos de las IPS y EPS, de manera que prime la garantía para los pacientes en el caso de la insuficiencia renal crónica que requiere tratamiento en la comodidad de la casa el 90% coincide que sería una alternativa positiva pues muchos de los pacientes presentan dificultades de desplazamiento, adicionalmente se evidencia que el 80% de la población quiere que se implementen programas de prevención e información que prevengan este tipo de enfermedades y finalmente en cuento al empleo de herramientas de comunicación 80% afirma que le gustaría que se implementara un acercamiento paciente – profesional de la salud.

ENCUESTA DIRIGIDA A ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD (EPS) Y/O INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (IPS)

Gráfica 5.

Preguntas de conocimiento relacionadas con las enfermedades de los pacientes y diferente mecanismo de atención de las diferentes EPS y IPS

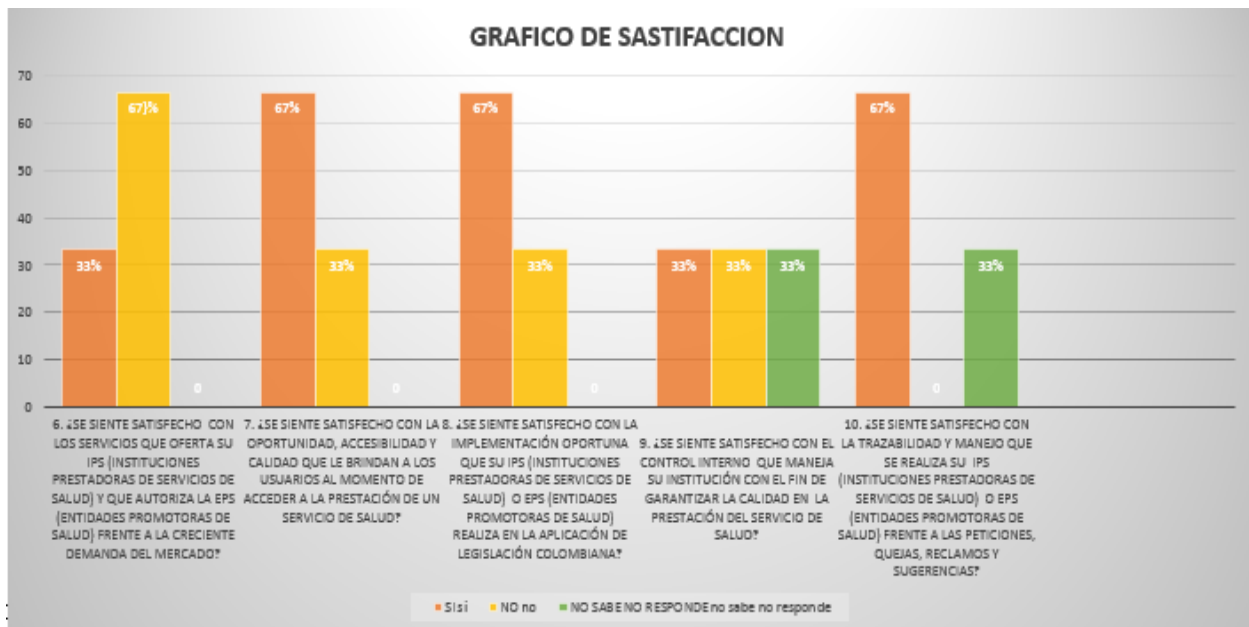


ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la gráfica anteriormente representada se puede identificar que las empresas reconocen la satisfacción del uso con un 67% por ende también reconocen cuáles son sus peticiones frente al servicio prestado por la institución con un 67% que es un valor representativo y así manejan un control interno que requiere los sufrientes mecanismos que debe plantear la institución para poder crear mecanismos con los que las EPS y IPS puedan prestar un servicio adecuado lo cual representa con 67% la pregunta número 3 , también reconocen cuales son las prioridades de sus usuarios las identifican plenamente lo cual arroja un 67% de aprobación en la pregunta #4 y por ultimo con un 67% las instituciones están enterradas cuanto población tiene con enfermedad renal crónica y también saben cuáles son los mecanismos para su atención correspondiente

Gráfica 6.

Preguntas de satisfacción relacionadas con las enfermedades de los pacientes y diferentes mecanismos de atención de las diferentes EPS y IPS



ANÁLISIS DE RESULTADOS

Como se puede evidenciar en la gráfica las entidades se sienten satisfechas con los servicios que ofrecen dichas lo cual esto representa un 67% , por otro lado una de las empresas dice que no está satisfecho con sus servicios para llegar a ser competitivo en el mercado y esto representa un 33%, por consiguiente estas empresas se sientes satisfechos con la oportunidad , accesibilidad y calidad que le ofrecen a los usuarios también implementan de manera oportuna y constante la legislación colombiana , se evidencia igualmente el manejo oportuno que realizan frente a la trazabilidad que tiene la entidad en las solicitudes de los usuarios están satisfacción equivale a un 67% , no obstante se puede evidenciar que las empresas tiene diferentes puntos de vista sobre el control interno que maneja cada institución por ende esta observación equivale al 33% .

Gráfica 7.

Preguntas de gusto relacionas con las enfermedades de los pacientes y diferente mecanismo de atención de las diferentes EPS y IPS



ANALISIS DE RESULTADOS

Por el sondeo realizado en las expectativas de las empresas están de acuerdo 100% con el reconocimiento del mercado como una de las del mejor sector en salud con la experiencia que tengan sus usuarios en la prestación del servicio y así dar un tratamiento continuo a la enfermedad de alto costo y por ende realiza al implantación de herramientas tecnológicas disponibles y trabajar de la mano con la telemedicina, Por ultimo las entidades hace una observación importante sobre cuáles son los criterios más importantes en la prestación de servicio como lo son la agilidad , la información asertiva ,la oportunidad que equivale a un 67% y una de ellas nos especifica que sería importante la eficacia en el servicio que ofrece

PLAN DE MARKETING

OBJETIVO: implementar estrategias, mecanismos y medios que permitan masificar la oferta de servicios que Renal health ofrece en la comodidad de la casa a pacientes con insuficiencia renal crónica que requieren hemodiálisis.

CLIENTES POTENCIALES:

*EPS (Entidades promotoras de servicios de salud) son las encargadas de hacer la afiliación, el registro de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud y el recaudo de los aportes que trabajadores y empleadores deben hacer por ley para acceder al servicio.

*IPS (Instituciones prestadoras de servicios de salud) son aquellas instituciones en Colombia que prestan los servicios médicos de consulta, hospitalarios y clínicos y de cuidados intensivo y cirugía que están encargados de prestar el servicio para el mejoramiento de la calidad de vida del usuario.

*Pacientes de insuficiencia renal crónica. Son aquellas personas que padecen una enfermedad en los riñones en donde filtran los desechos y el exceso de líquido de la sangre. Cuando fallan los

riñones, los desechos se acumulan. Por ende estos pacientes requiere de un manejo de terapias dialíticas la cual está incluida la hemodiálisis de bicarbonato

BENEFICIOS: Garantizar de manera oportuna eficiente y con calidad la prestación de servicios para en terapias dialíticas para los pacientes con enfermedad renal crónica. Creando interrelaciones con EPS y IPS que manejen este tipo de población.

PERSONAS: Nuestra empresa está comprometida con la población que no puede acceder fácilmente a la terapia dialítica por temas económicos, demográficos, políticos, social por ende nuestra empresa ofrece la prestación de dicho servicio de manera domiciliaria para que se puede llevar un tratamiento continuo a esta enfermedad

MENSAJE DE MARKETING: Bienestar para tu salud

CUSTOMER JOURNEY: Nuestra empresa emplea de manera eficiente las tecnologías de información y comunicación tics como herramienta fundamental para ofertar el portafolio de servicios de la terapia dialítica, para ello maneja una página web, Facebook e Instagram.



<https://www.facebook.com/Renal-Health-1991152041177591/>



https://www.instagram.com/renal_health_1/



<http://rgerald.wixsite.com/renalhealthsalud>

<http://rgerald.wixsite.com/renalhealthsalud/quienes-somos>

PRESUPUESTO: Se utilizara un costo de 50 millones inicialmente para realizar la actualización de la página web y diferentes mecanismos de la tics por medio de un proveedor externo que nos dará a conocer con la mejor garantía de las diferentes capacidades tecnológicas

ATRACCION: Por medio de la innovación tecnológica que tiene nuestra empresa realizaremos diferentes programas hacia el mejoramiento de la salud de nuestros usuarios y así llegar a hasta el más mínimo rincón de la ciudad en donde estamos ubicados para que todas las personas con esta enfermedad puedan acceder a este servicio



IMAGEN CORPORATIVA:

Esta imagen relaciona el órgano vital que será objeto en la prestación de nuestros servicios

Hace referencia a objeto de nuestra organización que es prestar servicio para el cuidado

renal

Esta imagen relaciona a todos nuestros colaboradores que ayudan al cuidado y al tratamiento de nuestros usuarios

BIBLIOGRAFÍA

- Ley 100 (1993). Disponible en
www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html
- Decreto 4725 (2005). Disponible en <https://www.invima.gov.co/decretos-en-dispositivos-medicos/decreto-4725-2005-pdf/detail.html>
- Decreto 1011 (2006). Disponible en https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf
- Decreto 4126 (2005). Disponible en
www.minambiente.gov.co/images/BosquesBiodiversidadyServiciosEcosistemicos/pdf/Normativa/Decretos/dec_4126_161105.pdf
- Resolución 2003 (2014). Disponible en
www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%202003%20de%202014.pdf
- Ministerio de la Protección social (2007). Disponible en
<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/GUIA%20PARA%20EL%20MANEJO%20DE%20LA%20ENFERMEDAD%20RENAL%20CRONICA.pdf>

- Sonsoles Castillo, J (2014). Disponible en
<https://www.elmundo.es/economia/2014/07/19/53cab34d22601d581d8b4573.html>
- Rodriguez, G (2015). Disponible en
http://www.urosario.edu.co/urosario_files/3a/3a3ccef9-bcde-4c21-bfcf-35cae97d5c48.pdf
- Asociación de Víctimas y Sobrevivientes del Nordeste Antioqueño- ASOVISNA (2017).
Disponible en
<https://coeuropa.org.co/wp-content/uploads/2017/12/Presencia-de-grupos-paramilitares-y-algunas-de-sus-din%C3%A1micas-en-Antioquia.-cuatro-casos-de-estudio.pdf>
- Baxter (2018). Disponible en <http://www.latinoamerica.baxter.com/colombia/>
- Porter, M. (1997): Estrategia Competitiva. Editorial Continental, S.A. de C.V. México .
Disponible en <http://www.sc.ehu.es/oewhesai/Porter-en%20indarren%20kapitulua.pdf>
- Scientia et Technica Año IX, No 23, Diciembre 2003. UTP. ISSN 0122-1701. Disponible en
<file:///D:/Docs%20Usuario/Escritorio/Dialnet-ELENTORNOEMPRESARIALYLATEORIADELASCINCOFUERZASCOMP-4845158.pdf>
- Lopera-Medina MM. La enfermedad renal crónica en Colombia: necesidades en salud y respuesta del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Rev. Gerenc. Polít. Salud. 2016; 15(30): 212-233.<http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.erc>