

**OPCIÓN DE GRADO I – CREACIÓN DE EMPRESA**

**IDEA DE EMPRESA  
SALUD CARE**

**PAOLA ANDREA DUQUE CUBILLOS  
LAURA MARCELA GONZALEZ VARGAS  
ANA MILENA GALLO RODRIGUEZ**

**CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR  
(CUN)  
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA  
Y  
ADMINISTRACIÓN EN SERVICIOS DE SALUD  
BOGOTÁ  
2017**

## Contenido

1	INTRODUCCION .....	2
2	JUSTIFICACIÓN .....	3
3.	PERFIL DEL CLIENTE.....	4
3.1	NECESIDADES .....	4
3.2	BENEFICIOS .....	4
3.3	SOLUCIONES ACTUALES – BEACHMARKEHTING.....	5
3.4	FRUSTRACIONES E INCONFORMIDADES .....	6
3.5	MERCADO.....	6
4	ENTREVISTA.....	7
4.1	CONCLUSIONES ENTREVISTA .....	8
5.	PROTOTIPO.....	17
6	IDENTIDAD ESTRATEGICA .....	18
6.1	MISIÓN .....	18
6.2	VISIÓN .....	18
6.3	OBJETIVO GENERAL.....	18
6.3.1	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	18

## 1 INTRODUCCION

La empresa SALUD CARE es creada y estructurada en el marco de los estudios administrativos tanto en Salud como en Hotelería y Turismo, con la característica principal de ser una institución prestadora de servicios asistenciales en salud enfocados en suplir las necesidades y prioridades de los pacientes, brindando beneficios y soluciones integrales en el domicilio dirigidos a personas jóvenes, adultas y adulto mayor. Las necesidades identificadas en los pacientes permiten establecer las mayores dificultades que se presentan usualmente en los servicios asistenciales de salud, por ello buscamos establecer estrategias integrales en la prestación de servicios que brinden beneficios y soluciones actuales y oportunas a las personas que necesitan de cuidados asistenciales su casa.

El concepto o la perspectiva que tienen los usuarios sobre las diferentes instituciones de salud domiciliaria no son favorables ya que se tiene una sensación de insatisfacción e indignación frente a los servicios que se ofrecen en la actualidad, es decir los pacientes y sus familias presentan continuas quejas y reclamos en cuanto a la atención poco sensible hacia el trato de los enfermos o el cumplimiento adecuado para la prestación del servicio, por ello, es nuestro interés académico profundizar sobre estas dificultades e inconformidades de los usuarios de manera que se pueda estructurar e implementar estrategias de servicios asistenciales de calidad por medio de la creación de una empresa privada como Salud Care.

A su vez reconocer la importancia del personal a cargo de la prestación de servicios asistenciales permite orientar a la empresa para fomentar servicios de calidad, capacitando y actualizando continuamente a los empleados en cuanto al trato adecuado hacia los pacientes, como también reconocer la labor individual de cada uno incentivándolos con bonificaciones por el excelente trabajo profesional, como también realizando el pago de los honorarios y las prestaciones de ley puntual y oportunamente. Así la empresa se constituye garantizando un trato humano y digno dirigido no solo a los pacientes sino también a sus empleados.

## 2 JUSTIFICACIÓN

Las empresas privadas prestadoras de servicios en salud en Bogotá ofrecen profesionales y técnicos que realizan trabajo asistencial en los hogares. En la actualidad existen aproximadamente 150 empresas de servicios asistenciales las cuales se encuentran constituidas legalmente y otras que laboran sin registros formales, en su mayoría se caracterizan por ofrecer servicios privados y públicos dirigidos a las EPS, sin embargo la percepción del trabajo desarrollado por varias de estas empresas no es favorable ante los usuarios que solicitan los servicios, quienes presentan continuos reclamos por la prestación inadecuada de los mismos, a su vez las personas que laboran en dichas empresas también se sienten inconformes por las condiciones laborales que se ven obligados a aceptar.

Luego de reconocer algunas dificultades en la prestación de servicios en salud domiciliarios y las necesidades de orden asistencial que requieren los pacientes en sus hogares se crea la empresa SALUD CARE con el fin de brindar a los usuarios y pacientes la prestación de un servicios integrales de calidad enfocados en el trato humanizado, de esta manera la empresa se constituye con índices de calidad no solo por el buen trato a sus pacientes sino también por el trato digno a su equipo de trabajo con condiciones laborales adecuadas. Nuestra empresa ofrece servicios de enfermería domiciliaria, atención terapéutica y atención médica en el hogar de los pacientes, con una disponibilidad de 24 horas al día.

### 3. PERFIL DEL CLIENTE

Institución prestadora de salud que ofrece los cuidados integrales de enfermería en el domicilio del paciente, brindando la mejor calidad humana satisfaciendo sus necesidades. También ofrecemos terapeutas y doctor a domicilio, cubriendo las 24 horas del día.

#### 3.1 NECESIDADES

- ¡Creo que! Los pacientes tienen la necesidad de recibir los cuidados asistenciales necesarios en su hogar.
- ¡Creo que! Los pacientes tienen la necesidad de tener un acompañamiento constante.
- ¡Creo que! Los pacientes tienen la necesidad de tener asistencia médica y terapias en su domicilio sin necesidad de trasladarse a otros lugares.

#### 3.2 BENEFICIOS

- Los pacientes recibirán los cuidados tales como aseo personal, limpieza de la unidad, asistencia en su alimentación, control de signos vitales, control de líquidos, administración de medicamentos, curación de heridas entre otros.
- Los pacientes recibirán el acompañamiento de su auxiliar de enfermera constantemente dentro y fuera de su domicilio, en citas médicas, hospitalizaciones y demás actividades que realice el paciente.
- Los pacientes recibirán una vez por mes o si lo requiere, asistencia médica y asistencia de un terapeuta en su domicilio.

### 3.3 SOLUCIONES ACTUALES – BEACHMARKEHTING

#### **PROFESSIONAL CARE I.P.S**

- Cubrimos novedades y remplazos de personal de enfermería.
- Atención integral en salud al paciente en su domicilio.
- Atención en la recuperación de piel a los pacientes.

#### **ENFERMERAS NIÑERAS A DOMICILIO F.C.D**

- Acompañamiento y cuidado a la tercera edad.
- Enfermeras y niñeras por turnos.
- Sabemos la importancia que se debe tener en el cuidado de nuestros hijos y la calidad humana que debe ingresar a la intimidad de nuestro hogar. Por lo consiguiente seleccionamos esa persona por ti.

#### **SALUD CARE**

- Se integran profesionales de salud especializados en los cuidados complejos y básicos de enfermería, brindando la mejor calidad humana.
- Brindamos la atención de médicos y terapeutas a domicilio dándole la comodidad al paciente sin necesidad de salir de su hogar.
- Capacitamos a los familiares si es requerido, indicando los cuidados básicos del paciente.
- Integramos facilidades de pago para nuestros pacientes o familiares.

### 3.4 FRUSTRACIONES E INCONFORMIDADES

Las principales inconformidades que cuentan nuestros clientes radican en:

1. Condiciones dignas con el trato de las enfermeras hacia los pacientes.
2. No cumplen los horarios que son acordados con los pacientes.
3. Comportamiento inadecuado que tienen las enfermeras con los pacientes.
4. Abusos físicos o psicológicos.
5. Robo o abuso con los objetos de valor de la vivienda.
6. No cuentan con el personal especializado para la prestación del servicio solicitado.

### 3.5 MERCADO

Según las cifras del DANE en Colombia la Población actual es de 49' 074.766 Millones de habitantes. La empresa SALUD CARE quiere ofrecer sus servicios en la ciudad de Bogotá en la cual actualmente hay 8,081 millones de habitantes. Esto nos quiere decir que nuestro mercado es bastante amplio por lo cual queremos dirigirlo a las personas desde los 15 años de edad hasta la tercera edad pertenecientes al régimen privado comprendido en los estratos 4, 5 y 6. Contamos con un personal altamente calificado y especializado en servicios de salud para atender de manera integral las necesidades y las enfermedades que refieran nuestros pacientes en el momento de la solicitud.

#### 4 ENTREVISTA

<b>ENTREVISTA ADMINISTRACIÓN DE SALUD</b>	
<b>Datos Generales:</b>	<b>Nombre:</b> _____
	<b>Fecha y lugar de Nacimiento:</b> _____
	<b>Edad:</b> _____
	<b>Sexo:</b> _____
<b>1. ¿Cuáles servicios de salud utiliza con frecuencia y cuáles son los más importantes para usted?</b>	
<b>2. ¿Ha utilizado servicios de salud privados o particulares, sin pertenecer al régimen contributivo o subsidiado?</b>	
<b>3. ¿Considera que estos servicios privados en salud son de calidad y que beneficios le pueden ofrecer?</b>	
<b>4. ¿Considera importante tener servicios médicos y asistenciales en salud dentro de su hogar?</b>	
<b>5. ¿Qué necesidades asistenciales básicas cree que tiene un paciente o familiar en casa?</b>	
<b>6. ¿Cómo describiría un trato adecuado por parte del personal profesional y técnico en la prestación de servicios asistenciales en su hogar?</b>	

## ENTREVISTA ADMINISTRACIÓN DE SALUD

<b>Datos Generales:</b>	<b>Nombre:</b> <u>Yudy García</u>
	<b>Fecha y lugar de Nacimiento:</b> <u>29/sep/1997</u>
	<b>Edad:</b> <u>19</u>
	<b>Sexo:</b> <u>femenino</u>
<b>1. ¿Cuáles servicios de salud utiliza con frecuencia y cuáles son los más importantes para usted?</b> R/ Los servicios de salud que utilizo con frecuencia es sisben y la verdad no es muy importante porque para todo es una demora	
<b>2. ¿Ha utilizado servicios de salud privados o particulares, sin pertenecer al régimen contributivo o subsidiado?</b> R/ No	
<b>3. ¿Considera que estos servicios privados en salud son de calidad y que beneficios le pueden ofrecer?</b> R hoy en día tanto la salud privada como pública está empeorando.	
<b>4. ¿Considera importante tener servicios médicos y asistenciales en salud dentro de su hogar?</b> R/ Si ya que puede haber cualquier emergencia en la familia	
<b>5. ¿Qué necesidades asistenciales básicas cree que tiene un paciente o familiar en casa?</b> R/ La calidad de vida del ser humano debe ser importante en ello, profesionalismo, todo lo necesario para a asistencia médica.	
<b>6. ¿Cómo describiría un trato adecuado por parte del personal profesional y técnico en la prestación de servicios asistenciales en su hogar?</b> R/ que sea respetuoso, amable, sincero, y que esté capacitado en lo que hace.	

## ENTREVISTA ADMINISTRACIÓN DE SALUD

<b>Datos Generales:</b>	<b>Nombre:</b> <u>Diego Martínez</u>
	<b>Fecha y lugar de Nacimiento:</b> <u>05 de septiembre de 1985 , Manizales</u>
	<b>Edad:</b> <u>31 años</u>
	<b>Sexo:</b> <u>M</u>
<b>1. ¿Cuáles servicios de salud utiliza con frecuencia y cuáles son los más importantes para usted?</b> Medicina general y odontología	
<b>2. ¿Ha utilizado servicios de salud privados o particulares, sin pertenecer al régimen contributivo o subsidiado?</b> si	
<b>3. ¿Considera que estos servicios privados en salud son de calidad y que beneficios le pueden ofrecer?</b> son de calidad y ofrecen servicios más especializados , con mejor atención y profesionales.	
<b>4. ¿Considera importante tener servicios médicos y asistenciales en salud dentro de su hogar?</b> si es importante	
<b>5. ¿Qué necesidades asistenciales básicas cree que tiene un paciente o familiar en casa?</b> asistencia primeros auxilios , temas cardio respiratorios, medicina general	
<b>6. ¿Cómo describiría un trato adecuado por parte del personal profesional y técnico en la prestación de servicios asistenciales en su hogar?</b> amable, responsable y muy profesional.	

## ENTREVISTA ADMINISTRACIÓN DE SALUD

<b>Datos Generales:</b>	<b>Nombre:</b> <u>Claudia Patricia Cubillos Cubillos</u>
	<b>Fecha y lugar de Nacimiento:</b> <u>23 de julio 1977 Belén de los Andaquies</u>
	<b>Edad:</b> <u>39 años</u>
	<b>Sexo:</b> <u>femenino</u>
<b>1. ¿Cuáles servicios de salud utiliza con frecuencia y cuáles son los más importantes para usted?</b> Medicina General	
<b>2. ¿Ha utilizado servicios de salud privados o particulares, sin pertenecer al régimen contributivo o subsidiado?</b> Si porque lo atienden a uno más rápido y no le dan tantas vueltas.	
<b>3. ¿Considera que estos servicios privados en salud son de calidad y que beneficios le pueden ofrecer?</b> Si porque lo atienden a uno más rápido y mejor	
<b>4. ¿Considera importante tener servicios médicos y asistenciales en salud dentro de su hogar?</b> Si por que puedo tener atención instantáneamente y más cuando los necesito y no tengo necesidad de salir a esperar a que me atiendan.	
<b>5. ¿Qué necesidades asistenciales básicas cree que tiene un paciente o familiar en casa?</b> Botiquín de primeros auxilios, medicamentos etc.	
<b>6. ¿Cómo describiría un trato adecuado por parte del personal profesional y técnico en la prestación de servicios asistenciales en su hogar?</b>	

## ENTREVISTA ADMINISTRACIÓN DE SALUD

<b>Datos Generales:</b>	<b>Nombre:</b> <u>German Yesid Jimenes Cruz</u>
	<b>Fecha y lugar de Nacimiento:</b> <u>20 de octubre de 1996 Florencia - Caquetá</u>
	<b>Edad:</b> <u>20 años</u>
	<b>Sexo:</b> <u>masculino</u>
<b>1. ¿Cuáles servicios de salud utiliza con frecuencia y cuáles son los más importantes para usted?</b> Medicina General	
<b>2. ¿Ha utilizado servicios de salud privados o particulares, sin pertenecer al régimen contributivo o subsidiado?</b> Si he utilizado privado sin permanecer al régimen. Por la eficacia en el servicio de atención.	
<b>3. ¿Considera que estos servicios privados en salud son de calidad y que beneficios le pueden ofrecer?</b> Los beneficios que nos traen eso es una eficaz atención sin tanto papeleo y en tan menos tiempo.	
<b>4. ¿Considera importante tener servicios médicos y asistenciales en salud dentro de su hogar?</b> Si podría ya un servicio en salud dentro de mi hogar, un servicio prácticamente instantáneo.	
<b>5. ¿Qué necesidades asistenciales básicas cree que tiene un paciente o familiar en casa?</b> Botiquín de primeros auxilios y enfermera o enfermero personal.	
<b>6. ¿Cómo describiría un trato adecuado por parte del personal profesional y técnico en la prestación de servicios asistenciales en su hogar?</b>	

## ENTREVISTA ADMINISTRACIÓN DE SALUD

<b>Datos Generales:</b>	<b>Nombre:</b> <u>Helver Daniel Vargas Corredor</u>
	<b>Fecha y lugar de Nacimiento:</b> <u>Bogotá 11 de enero de 1979</u>
	<b>Edad:</b> <u>38 años</u>
	<b>Sexo:</b> <u>Masculino</u>
<b>1. ¿Cuáles servicios de salud utiliza con frecuencia y cuáles son los más importantes para usted?</b> Médico general – EPS	
<b>2. ¿Ha utilizado servicios de salud privados o particulares, sin pertenecer al régimen contributivo o subsidiado?</b> No	
<b>3. ¿Considera que estos servicios privados en salud son de calidad y que beneficios le pueden ofrecer?</b> Deberían ser de mejor atención y mayor calidad ya que se está pagando como particular.	
<b>4. ¿Considera importante tener servicios médicos y asistenciales en salud dentro de su hogar?</b> Sí	
<b>5. ¿Qué necesidades asistenciales básicas cree que tiene un paciente o familiar en casa?</b> Creería que urgencias y prevención de intoxicación	
<b>6. ¿Cómo describiría un trato adecuado por parte del personal profesional y técnico en la prestación de servicios asistenciales en su hogar?</b> Cumplimiento, respeto por el tiempo del paciente, claridad del sentido humano de su labor, disposición.	

## ENTREVISTA ADMINISTRACIÓN DE SALUD

<b>Datos Generales:</b>	<b>Nombre:</b> <u>SILVANA RIVERA</u>
	<b>Fecha y lugar de Nacimiento:</b> <u>01 de Abril de 1992 – Bogotá</u>
	<b>Edad:</b> <u>25 años</u>
	<b>Sexo:</b> <u>Femenino</u>
<b>1. ¿Cuáles servicios de salud utiliza con frecuencia y cuáles son los más importantes para usted?</b> Médico General, Otorrinolaringología, audiología, gastroenterología, odontología. Los más importantes para mi son Medicina General y odontología.	
<b>2. ¿Ha utilizado servicios de salud privados o particulares, sin pertenecer al régimen contributivo o subsidiado?</b> Si.	
<b>3. ¿Considera que estos servicios privados en salud son de calidad y que beneficios le pueden ofrecer?</b> Considero que son de calidad, ya que me brindan atención rápida y me puedo hacer los exámenes que necesite en menos tiempo.	
<b>4. ¿Considera importante tener servicios médicos y asistenciales en salud dentro de su hogar?</b> Si	
<b>5. ¿Qué necesidades asistenciales básicas cree que tiene un paciente o familiar en casa?</b> Ninguna.	
<b>6. ¿Cómo describiría un trato adecuado por parte del personal profesional y técnico en la prestación de servicios asistenciales en su hogar?</b> Que cuando se necesite estén en el menor tiempo posible, que el trato sea amable y paciente, que los profesionales de la salud tengan los conocimientos adecuados para tratar al paciente, suministrar la medicina que se requiere para el tratamiento y lleven un seguimiento de las	

enfermedades que tiene la persona.

### ENTREVISTA ADMINISTRACIÓN DE SALUD

**Datos Generales:**

**Nombre:** Rosemberg Rivera

**Fecha y lugar de**

**Nacimiento:** 29/04/17

**Edad:** 36

**Sexo:** M

1. **¿Cuáles servicios de salud utiliza con frecuencia y cuáles son los más importantes para usted?** Odontología
2. **¿Ha utilizado servicios de salud privados o particulares, sin pertenecer al régimen contributivo o subsidiado?** Si.
3. **¿Considera que estos servicios privados en salud son de calidad y que beneficios le pueden ofrecer?** Son de calidad porque se dedica más tiempo a la atención y el diagnóstico de la enfermedad del paciente.
4. **¿Considera importante tener servicios médicos y asistenciales en salud dentro de su hogar?** Si.
5. **¿Qué necesidades asistenciales básicas cree que tiene un paciente o familiar en casa?** Medicina general, odontología y psicología/siquiatría.
6. **¿Cómo describiría un trato adecuado por parte del personal profesional y técnico en la prestación de servicios asistenciales en su hogar?** Buen servicio

## ENTREVISTA ADMINISTRACIÓN DE SALUD

<b>Datos Generales:</b>	<b>Nombre:</b> <u>Nicolas Medina Rodriguez</u>
	<b>Fecha y lugar de Nacimiento:</b> <u>17 - 09 - 1996 Bogotá</u>
	<b>Edad:</b> <u>20 años</u>
	<b>Sexo:</b> <u>Masculino</u>

**1. ¿Cuáles servicios de salud utiliza con frecuencia y cuáles son los más importantes para usted? RTA:** Famisanar, es el único que utilizo.

**2. ¿Ha utilizado servicios de salud privados o particulares, sin pertenecer al régimen contributivo o subsidiado? RTA:** No

**3. ¿Considera que estos servicios privados en salud son de calidad y que beneficios le pueden ofrecer?**  
**RTA:** Puede que sean de gran calidad pero la mayoría de estos no se adecúan a los recursos monetarios que poseen las personas.

**4. ¿Considera importante tener servicios médicos y asistenciales en salud dentro de su hogar? RTA:** Es importante pues si llegara a haber alguna emergencia, se atendería de forma inmediata.

**5. ¿Qué necesidades asistenciales básicas cree que tiene un paciente o familiar en casa? Medicina general, optometría**

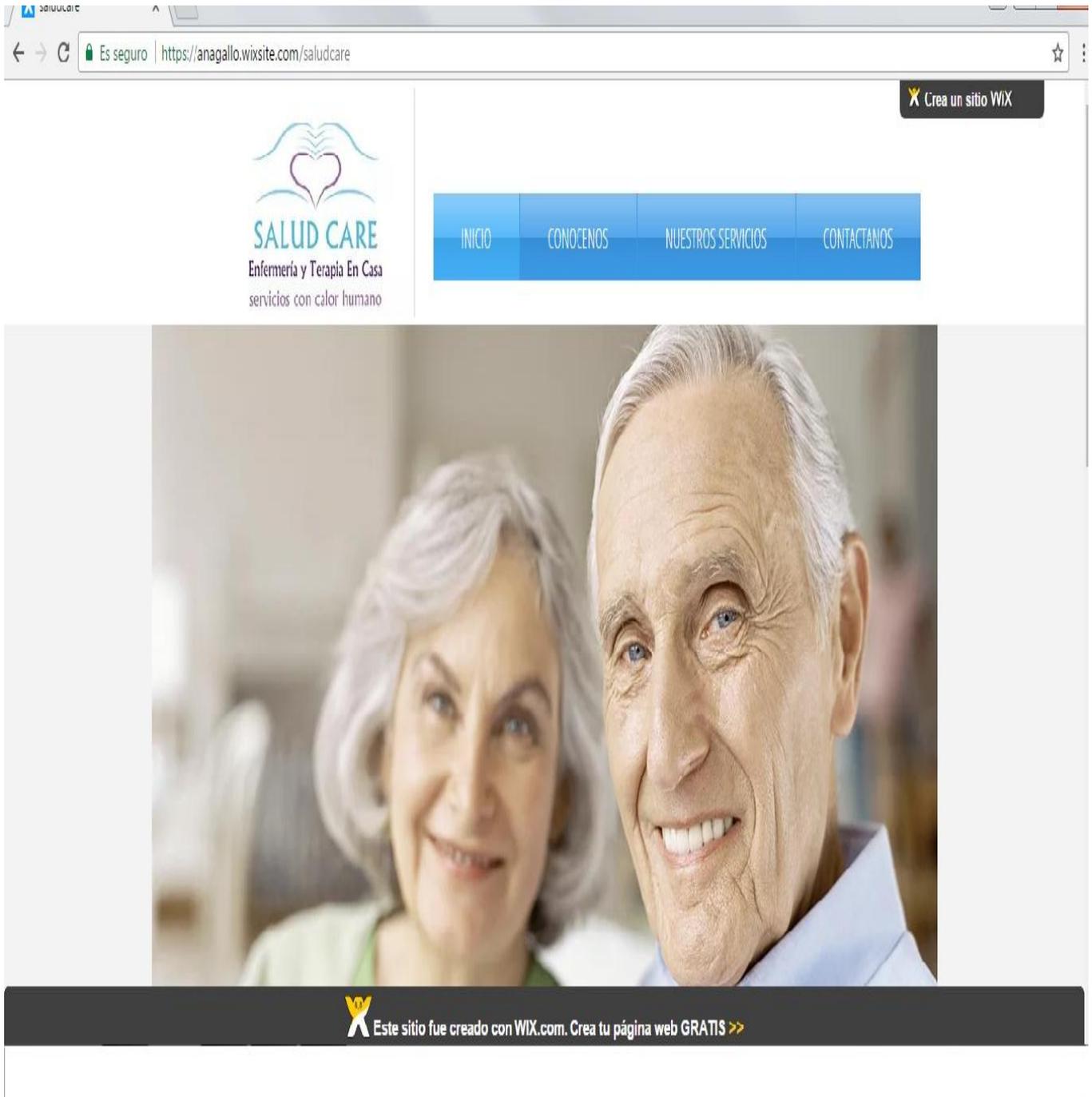
**6. ¿Cómo describiría un trato adecuado por parte del personal profesional y técnico en la prestación de servicios asistenciales en su hogar?**  
Se maneja un servicio de calidad

#### 4.1 CONCLUSIONES ENTREVISTA

Podemos concluir que en efecto la mayoría de personas entrevistadas se refieren a la enfermería a domicilio como un buen servicio, pero debe mejorar en los aspectos de atención a los pacientes, debe tener mayor calidad humana con un trato digno y respetuoso.

También buscan que el personal de enfermería sean puntuales y estén a la hora indicada en el domicilio, que brinde los servicios asistenciales que requiera el paciente de acuerdo a su patología o necesidad.

## 5. PROTOTIPO



<https://anagallo.wixsite.com/saludcare>

## 6 IDENTIDAD ESTRATEGICA

### 6.1 MISIÓN

SALUD CARE es una institución que brinda los servicios asistenciales en salud de manera integral, llevados al domicilio de los pacientes con personal altamente calificado y especializado para mejorar la calidad de vida de los mismos satisfaciendo sus necesidades.

### 6.2 VISIÓN

Para el año 2022 queremos ser la institución prestadora de servicios asistenciales en salud a domicilio más reconocida por la calidad humana y el trato digno que brinda nuestro personal administrativo y asistencial, responsable, honesto y puntual a nuestros pacientes.

### 6.3 OBJETIVO GENERAL

- Consolidar la prestación de servicios asistenciales en salud, contribuyendo al mejoramiento en la calidad de vida de nuestros pacientes en su domicilio por medio de acciones integrales que garanticen un trato con calidad humana.

#### 6.3.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Reconocer las necesidades y prioridades en salud de nuestros pacientes.
- Brindar los cuidados asistenciales a nuestros pacientes en su domicilio y el acompañamiento las 24 horas del día.
- Establecer estrategias de controles médicos, asistenciales y terapéuticos mensuales para nuestros pacientes
- Satisfacer las necesidades de manera integral, cumpliendo con todos los cuidados asistenciales en su domicilio.