

PREPAGA ESPECIALIZADA – MATERNO EL REMANSO

DIANA MARIA BERNAL SANABRIA

ERIKA BRIYITH CALDERON VELANDIA

GABRIELA GOMEZ VELANDIA

ANGELICA JULIETH PARRA JIMENEZ

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR - CUN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C.

2019

PREPAGA ESPECIALIZADA – MATERNO EL REMANSO

DIANA MARIA BERNAL SANABRIA

ERIKA BRIYITH CALDERON VELANDIA

GABRIELA GOMEZ VELANDIA

ANGELICA JULIETH PARRA JIMENEZ

DOCENTE

OPCIÓN DE GRADO I

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR - CUN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C.

2019

Índice

1.	Introducción.....	5
2.	Justificación.....	5
3.	Descripción de la idea del negocio.....	7
4.	Componente innovador de la idea del negocio.....	7
5.	Descripción detallada del cliente.....	9
6.	Validación de la idea.....	9
	Anexo. 1.....	10
	Anexo 2.....	11
7.	Herramienta de recolección.....	11
7.1	Objetivo:.....	11
7.2	Alcance:.....	12
7.3	Hipótesis:.....	12
7.4	Fuentes secundarias:.....	12
8.	Análisis de resultados.....	14
8.1	Análisis cuantitativo:.....	14
8.1	Análisis cualitativo.....	16
9.	Planeación estratégica.....	17
9.1	Identidad estratégica:.....	17
9.2	Futuro preferido:.....	18

9.3	Objetivos:	18
9.4	Valores	19
10.	Conclusiones.....	19
11.	Referencias	20

1. Introducción

El presente trabajo, consiste en la implementación organizacional y administrativa de un centro de salud especializado en las madres gestantes, lo anterior, a partir del análisis distrital de instituciones que brindan este servicio. (Garzón Cárdenas & Ordóñez Garzón, 2015)

El documento contiene toda la información de “PREPAGADA ESPECIALIZADA - MATERNO EL REMANSO” (nombre irreal que se le ha puesto a la empresa como objetivo de proyecto) como misión, visión, objetivos, entre otros lineamientos. Se realizó especial énfasis, respecto a la segmentación de mercado, con el objetivo de resaltar los distintos campos o ámbitos de acción en los cuales como administradores de empresas; es posible desempeñarnos.

El sector salud, requiere de adecuado direccionamiento y gestión de sus servicios, por ello, nuestro proyecto contribuye en el desarrollo y evolución de este, a través del planteamiento de servicios de calidad que acojan a este segmento poblacional vulnerable (madres gestantes) y consoliden la satisfacción de necesidades a nivel biopsicosocial.

2. Justificación

La salud, como derecho y servicio indispensable para la comunidad, debe cumplir con características específicas acorde a las necesidades de la población, para lograr brindar y mejorar la calidad de vida de las personas, en este caso las mujeres en estado de gestación, puesto que las estadísticas evidencian que alrededor del 75% de las mujeres con trastornos mentales perinatales no son diagnosticadas, no reciben el tratamiento ni la ayuda adecuada. (Lasheras Pérez, 2016)

La preparación para el nacimiento de un niño sano es un suceso habitual en todas las sociedades

del mundo, por tal motivo es importante propender por un estado de salud óptimo en las madres gestantes; que represente la culminación exitosa del proceso reproductivo con resultados positivos en términos de sobrevivencia y bienestar para el recién nacido y la madre.

La razón principal para llevar a cabo este proyecto, es la calidad en los servicios de salud en este caso, los servicios respecto a las madres gestantes, población que ha tenido que combatir contra el complejo y fragmentado sistema de salud colombiano, que padece más allá de insuficiencia de los recursos financieros y requiere el fortalecimiento de los organismos de inspección, vigilancia y control. (Suarez Rozo, Puerto garcia, Rodriguez Moreno, & Ramirez Moreno, 2017)

Al observar detalladamente la problemática, es posible evidenciar como el funcionamiento cognitivo de esta población se altera y conlleva a la realización de prácticas poco seguras, Luis Miguel Hoyos señala “Que un embarazo o un parto desemboquen en la muerte de la mujer refleja problemas estructurales tanto de acceso al control de natalidad como de atención a la salud”, asegura el investigador; lo cual nos motiva a brindar un mejor servicio con estándares de calidad que reflejen bienestar y salud para la madre y su hijo.(Hoyos, 2019)Por ello, decidimos ofertar un servicio totalmente especializado para esta población, servicio que cuente con un acompañamiento personalizado que cuente con un trato humanizado, cálido, seguro y de calidad, desde el ámbito clínico hasta el ámbito psicológico, abarcando la esfera biopsicosocial de la madre gestante, quien a raíz de dificultades en el acceso a los servicios de salud suele padecer de estrés y se ha descrito que la experimentación de estrés por parte de la madre, en situaciones que percibe como aversivas o amenazantes, se correlaciona con trastornos en los infantes, los cuales se pueden manifestar en malformaciones congénitas, disminución del peso al nacer , menor tiempo de gestación, alteraciones neuroendocrinas y del neurodesarrollo motor y sensorial,

trastornos psiquiátricos como esquizofrenia y trastornos de conducta.

(Pinto Dussan, Oscar Mauricio, & Gomez Rojas, 2010)

3. Descripción de la idea del negocio

La naturaleza de esta idea de negocio es prestar un servicio integral, humanizado y de alta calidad a madres gestantes, que permita mejorar su calidad de vida a través de un acompañamiento personalizado que se basara en la promoción y prevención de la salud de la madre y el recién nacido.

El servicio se prestará a madres gestantes en edades 18 a 35 años, donde encontrara servicios como:

- Acompañamientos Psicológico en el Pre y Post parto (Salud Mental)
- Acompañamiento Medico que contempla los controles, imágenes diagnosticas
- Cursos Psico - profilácticos que se manejaran por medio de contenido digital
- Laboratorios clínicos
- Resultados Médicos
- Agendamiento de citas
- Facturación

4. Componente innovador de la idea del negocio

Los elementos innovadores de nuestro proyecto pretenden dar un servicio amplio e integral, abarcando cada una de las etapas de la madre gestante (antes, durante, después del parto y primer

año de crianza del bebé). Garantizando un acompañamiento constante, enfocado en el bienestar total de la madre, el hijo y el padre. Permitiéndole a cada una de las partes sentir una guía vivencial durante el proceso.

Cada uno de estos puntos los enfocaremos en madres primerizas, orientado principalmente en apoyo psicológico, basado en confianza, tranquilidad, calidad, salud y aprendizaje en una agenda de diversas actividades en donde incluiremos experiencias lúdicas que fortalezcan el lazo entre mamá, papá e hijo desde pequeños ejercicios caseros, plan de alimentación óptimo, sugerencias de algunas lecturas, chequeos y controles médicos, programación de cursos psico - profilácticos, tutoriales ante posibles novedades, foros con material didáctico en donde el padre será incluido, entre otros múltiples beneficios.

Consideramos que esta etapa es maravillosa, no solo para la madre sino para el padre por ello queremos que él empiece a manejar un rol fundamental, tanto de vivencia como de apoyo emocional y afectivo hacia madre y su hijo, abriéndole espacio de sensibilización a la pareja junto con su bebé, dando con ello la posibilidad de empezar a construir una familia sana, afectiva y que con ello se logre dar un aporte óptimo a la sociedad, ya que creemos y somos partidarios de que la primera gran escuela es el hogar y con esta innovadora pero íntegra estrategia sin lugar a dudas se puede lograr.

Mencionado lo anterior no queremos robar el papel fundamental que desarrolla la madre ya que ella es la principal y dicho de otro modo es la “dadora de vida” y no es desconocido que aún en nuestros países se ven madres solteras ya sea por decisión o porque el padre sencillamente no es capaz de asumir su responsabilidad, así mismo no queremos desconocer los diferentes modelos de familia que actualmente se han reconocido en nuestra sociedad. Basado en las diferentes opciones de familia, al iniciar se realizará un análisis/estudio de qué tipo de familia tendrá el

bebé y así poder adecuar un programa personalizado con cada uno de los aspectos descritos anteriormente.

5. Descripción detallada del cliente

- **Segmentación Geográfica:**

Bogotá

Ubicado en la Localidad Centro

- **Segmentación Pictográfica:** Mujeres que se encuentren en estado de gestación o deseen comenzar con este proceso.
- **Segmentación Demográfica:** Nuestros servicios se encuentran dirigidos a mujeres entre 18 a 35 años en estado de gestación o si desean comenzar con este proceso, con ingresos de (salario mínimo), clase social media y alta.

Propendemos por una atención humana, cálida y confiable que nos permita posicionarnos en el mercado, por nuestro buen servicio y excelente calidad.

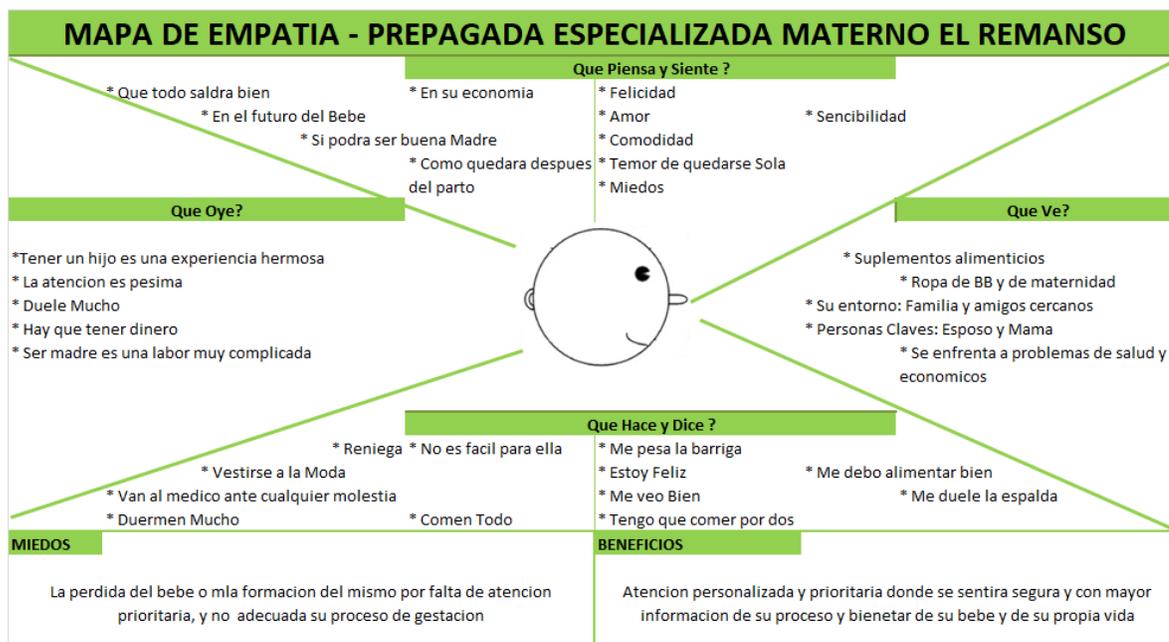
6. Validación de la idea

- Las técnicas de recolección de los datos primarios, se basan en la argumentación manifestada de nuestro trabajo, la cual conlleva a la retroalimentación de aportes estructurales; que incluimos y con ellos mejoramos la información presentada y la percepción de ideas que inicialmente habíamos expuesto.

- Derivado de la primera parte, decidimos incluir material didáctico con una doble intención, al llamar la atención de un grupo selecto de personas entre los 20 y 35 años, los involucramos con la teoría de que si estaban preparados para un supuesto embarazo y como les gustaría ser guiados u orientados. Esta experiencia vivencial tuvo un gran impacto y fue de gran provecho para nosotros ya que logramos extraer ideas nuevas y fortalecer las que tenemos de base, pues dentro de los participantes pudimos escuchar a un padre de familia, una madre soltera y una mujer que no tenía hijos.

- Por último y no menos importante realizamos una encuesta aplicada a madres gestantes y mujeres sin estado de embarazo de estrato 3 y 4, dichos resultados fueron sometidos a un proceso de tabulación, análisis, interpretación y reflexión.

Anexo. 1



Anexo 2.

PREPAGADA ESPECIALIZADA - MATERNO EL REMANSO				
LEAN CANVAS				
PROBLEMA	SOLUCION	PROPUESTA DE VALOR UNICA	VENTAJA DIFERENCIADORA	SEGMENTOS DE CLIENTES
1. Salud de la mujer y sus Ciclos vitales 2. Calidez Humana y sencibilidad por el dolor ajeno 3. Defisis en la prestacion de los servicio en madres gestantes.	Seguimiento constante y domicilio a la madre gestante en pre , post. Crear un centro de salud que brinde servicios de salud de alta tecnologia y calidez human. Minimizar la inequidad en la prestacion de servicios.	Seguimiento psicologico (salud mental) a las maternas en el Pre y post. Seguimiento con los controles (Imágenes Diagnosticas, laboratorios clinicos) Cursos Profilaticos - Induccion Virtual (Contenido Digital)	Atencion Personalizada Mayor Experiencia en servicios de Gestantes Personal de Calidez humana Innovacion y Tecnologia	Mujeres en la edad de Gestacion entre los 18 - 35 años
ALTERNATIVAS EXISTENTES	INDICADORES CLAVE	CONCEPTO DE ALTO NIVEL	CANALES	
Se encuentra dos Hospitales en el Sector sur donde se encuentra especializando solo en maternas, las prepagadas tienen atencion a las maternas como las eps y sus planes complementarios.	* Facturacion * Tasa de Ocupacion (se calcula numero de pacientes por dia) *Tiempo de permanencia(Cuanto dura cada paciente en las en el centro medico)	* Dispositivo que acabe con le 100% de las bacterias, tecnica de desinfeccion para la limpieza optima.	* Mercado Digital (Redes Sociales) * Contratos con EPS * Contratos con las empresas (Textil) * Contrato con Fondo de empleados (Financiera)	
ESTRUCTURA DE COSTOS			FLUJO DE INGRESOS	
1. Director General 2. Tesorero y Facturacion 3. Enfermeras Jefes 4. Auxiliares de Enfermeria 5. Auxiliar de Laboratorio	6. Bacteriologos 7. Medico Radiologo 8. Personal Administrativo altamente capacitado 9. Psicologos		Convenios con EPS Afiliaciones Privadas Afiliaciones con empresas y fondo de empleados	

7. Herramienta de recolección

7.1 Objetivo:

Determinar las necesidades de las madres gestantes frente a la atención personalizada y acompañamiento en su gestación dándole así un valor agregado a dicho proceso que afrontaran, ya que en las encuestas realizadas evidenciamos que a las madres primerizas les gustaría tener un servicio especializado y enfocado en el cuidado que se requiere, afrontando las diferentes circunstancias o problemáticas que se puedan desarrollar a lo largo de dicho proceso.

7.2 Alcance:

“EL REMANSO”, se proyecta al alcance de un nivel superior, en cuanto a satisfacción de necesidades se refiere, lo anterior, esquematizado en cada uno de los requerimientos de todas aquellas mujeres que por primera vez desean ser madres u optan por volver a serlo, ofreciéndoles así un servicio de la mejor calidad. La confianza en nosotros se refleja en la respuesta a necesidades puntuales en esta etapa de la vida y lograr cumplir sus expectativas, fortaleciendo procesos de gestación que evidencien bienestar integral.

7.3 Hipótesis:

Encontramos que en la mayoría de las EPS no existe un apoyo extendido basado en temas psicológicos en las madres primerizas ya que estos servicios son muy básicos enfocándose solo en los controles prenatales puesto que estos servicios no los cubre dicha entidad.

Evidenciamos que a lo largo del tiempo y hoy en día son más presentes y abundantes los problemas psicológicos que afrontan las mujeres en esta etapa y que por la falta de conocimiento, profundización en el tema y experiencia temen a llevar un embarazo riesgoso.

7.4 Fuentes secundarias:

- Normatividad de una prepagada:

En el artículo 37 de la Ley 1438 de 2011¹, se define a los Planes Voluntarios de Salud –PVS-, como prestaciones adicionales a las que contempla el Plan Obligatorio de Salud P.O.S., los cuales son contratados voluntariamente y financiados en su totalidad por el afiliado o las

¹“Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”

empresas que lo establezcan con cargo a recursos ajenos a las cotizaciones obligatorias, o de los subsidios a la cotización.

En el marco de la anterior previsión, los Planes Voluntarios de Salud –PVS-, pueden ser:

a) Planes de atención complementaria del Plan Obligatorio de Salud emitidos por las Entidades Promotoras de Salud. b) Planes de Medicina Prepagada, de atención pre hospitalaria o servicios de ambulancia prepagada, emitidos por entidades de Medicina Prepagada. c) Pólizas de seguros emitidos por compañías de seguros vigiladas por la Superintendencia Financiera; d) Otros planes autorizados por la Superintendencia Financiera y la Superintendencia Nacional de Salud. De otra parte, el artículo 38 de la Ley 1438 de 2011, señala:

“(...) La aprobación de los Planes Voluntarios de Salud y de las tarifas, en relación con las Entidades Promotoras de Salud y las entidades de medicina prepagada, estarán a cargo de la Superintendencia Nacional de Salud, la cual registrará los planes, en un plazo no superior a treinta (30) días calendario y realizará verificación posterior. El depósito de los planes se surtirá ante la Superintendencia Nacional de Salud”

Ahora bien, es preciso indicar, tal y como lo expresó la Corte Constitucional en algunos Apartes de la Sentencia T – 563 de 2009² que la Medicina Prepagada se ejecuta a través de contrato entre las partes (Empresa de Medicina Prepagada y Afiliado), con el objeto principal de prestar el servicio público de salud. Por lo tanto, a este tipo de contratos le son aplicables los principios generales de libertad y buena fe contractual, así como las normas pertinentes del derecho privado.

²“El contrato de Medicina Prepagada se caracteriza por ser un contrato privado, bilateral, oneroso, aleatorio, principal, consensual y de ejecución sucesiva en los términos del Código Civil y surge como un contrato de adhesión, donde los extremos contractuales se obligan mutuamente a través de cláusulas y condiciones que no son discutidas libre y previamente, sino preestablecidas por una de ellas en los términos aprobados por la Superintendencia Nacional de Salud y respecto de las cuales la otra manifiesta su aceptación y adherencia o su rechazo absoluto.”

- Estudios psicológicos de una madre en estado de gestación:

Identificamos que durante el embarazo de las madres primerizas se pueden presentar diversas alteraciones psicológicas, las cuales pueden afectar el desarrollo físico y mental tanto de la madre como del bebé. Nuestro objetivo es limitar el impacto de las alteraciones emocionales generadas en esta etapa, a través del acompañamiento profesional a la madre, puesto que la gestación supone cambios orgánicos (hormonales y físicos) y psíquicos en la mujer. En gran medida, el "torbellino" hormonal que se produce en este período es el que genera esta serie de cambios.(Cabero i Roura, 2016). En función de lo anterior, enfatizaremos nuestras labores a la prevención de trastornos como:

- Depresión Postparto: La depresión postparto es un trastorno del estado de ánimo que puede afectar a las mujeres después de dar a luz. Las madres que padecen depresión postparto tienen sentimientos de extrema tristeza, ansiedad y cansancio que les dificultan realizar las actividades diarias del cuidado de sí mismas y de otras personas.(NIH, 2014)

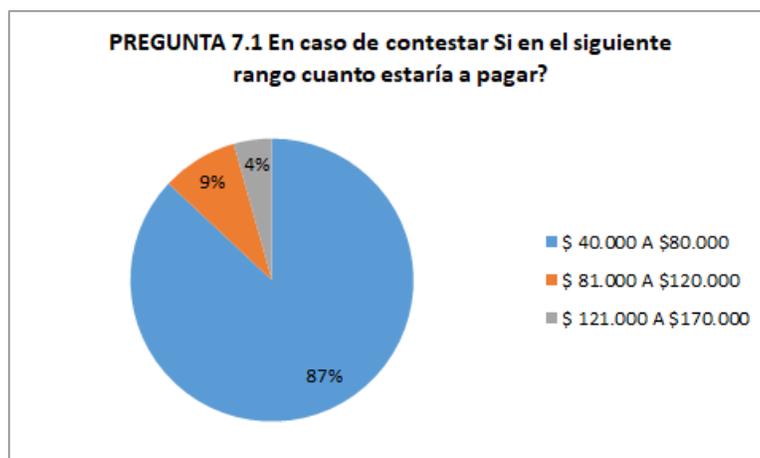
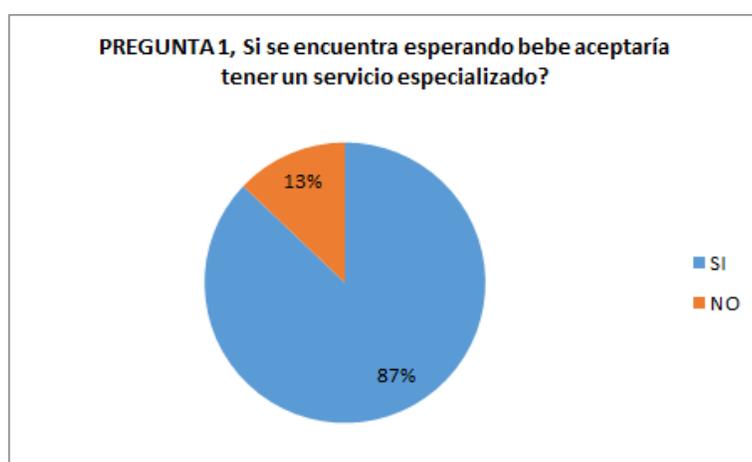
No obstante, son tantas las comorbilidades que pueden presentarse tras el puerperio, por ello, contaremos con el acompañamiento profesional necesario para prevenir la presentación de ello y detectar los síntomas que generan malestar a la madre, realizando la adecuada ruta de atención.

8. Análisis de resultados

8.1 Análisis cuantitativo:

Estudio, descriptivo, cuantitativo se realizó en un cuestionario de siete ítems de los cuales nos demostraron que el 87% se encuentra realmente interesado en acceder a un servicio que se interese a profundidad de cada una de las etapas, es decir tener la certeza de contar con un

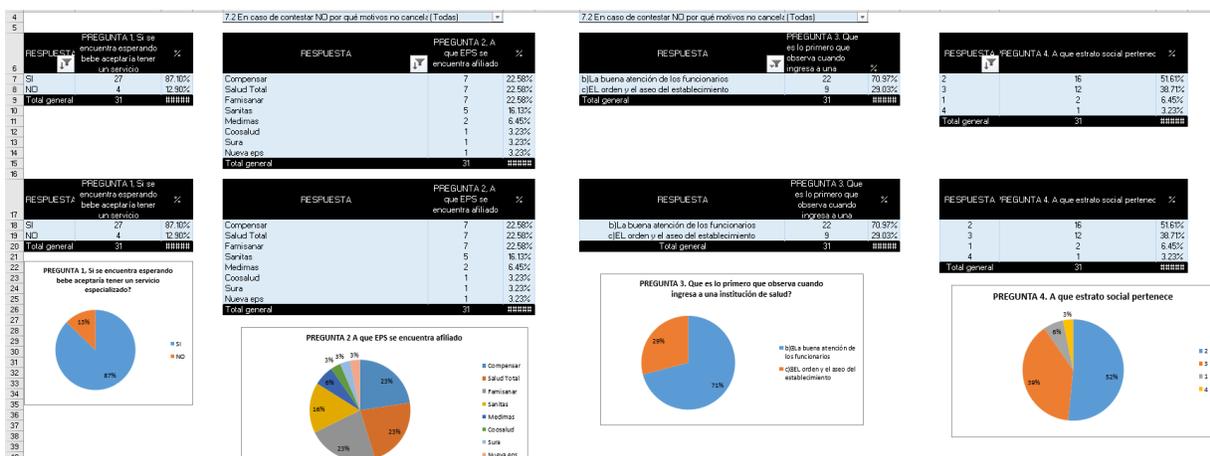
servicio especializado, contando con calidad humana y un personal capacitado y dispuesto a prestar una excelente atención. El 64% de las personas encuestadas estarían dispuestos a pagar por este servicio, es decir hay un potencial de consumo de nuestro producto. De acuerdo al 86.96% de los encuestados estarían dispuestos a pagar en un rango entre \$40.000 a \$80.000. Basados en los diferentes procesos que se llevaron a cabo podemos discernir que las personas realmente carecen de información referente a un embarazo saludable en todos los aspectos y que los medios o servicios de salud muchas veces carecen de un sentido más humano y que de cierta manera esto puede afectar considerablemente el núcleo familiar.



8.1 Análisis cualitativo

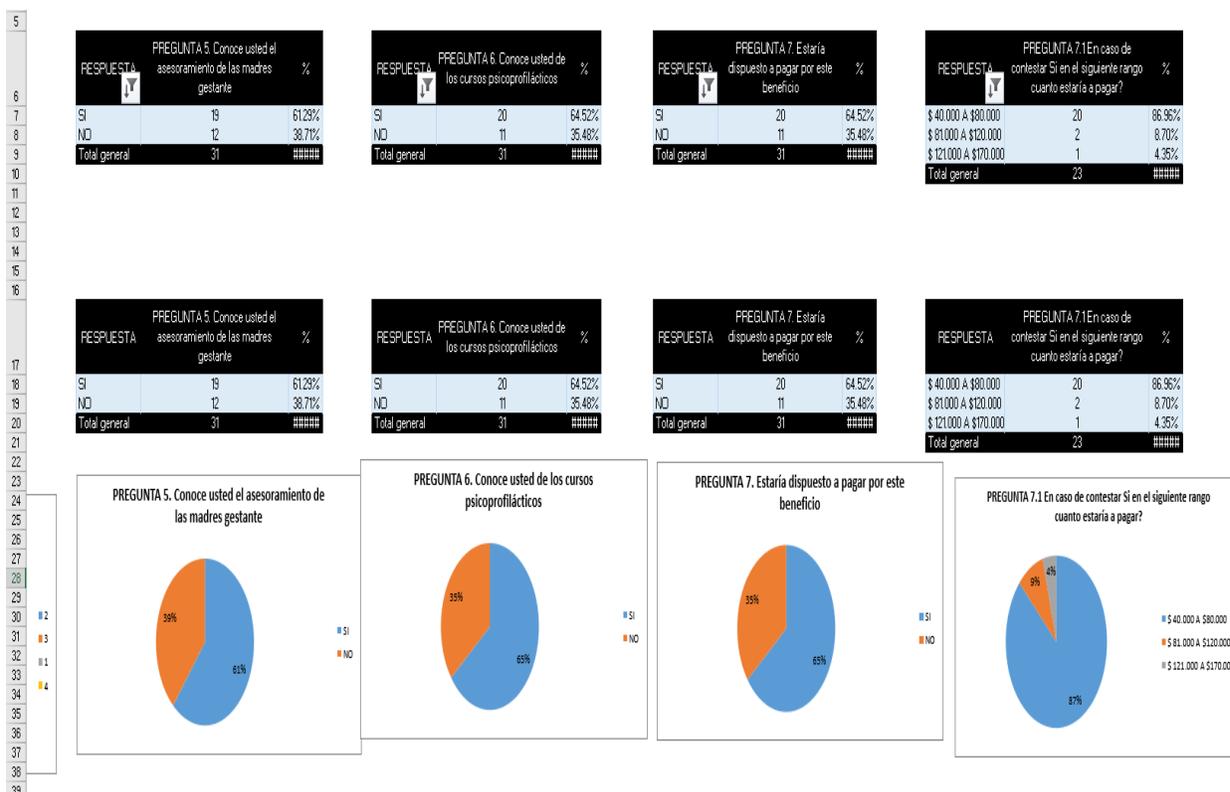
Al recolectar toda la información podemos identificar que la población encuestada se encuentra dispuesta aceptar un servicio especializado, y que aceptaría pagar un costo por adquirir dicho beneficio, en los análisis realizados con lean canvas se plantea la estructura del proyecto donde queremos enfocarnos en un servicio psicológico humanizado y de alta calidad.

Por último, plasmamos con el mapa de empatía todas las dudas, inquietudes, miedos e inseguridades que se pueden presentar en este proceso, teniendo como precedente el impacto que tendrá la maternidad. Los estudios han demostrado que las mujeres embarazadas que experimentan estrés, ansiedad y depresión las afecta tanto a ellas como al bebe.



9. Planeación estratégica

9.1 Identidad estratégica:



Somos una entidad privada, que presta servicios de salud especializada a la comunidad materna en la ciudad de Bogotá, apalancados con alianzas estratégicas, brindando una atención integral y confiable para nuestras usuarias y sus familias, ya que contamos con un personal altamente calificado y capacitado con tecnología de alta gama.

9.2 Futuro preferido:

En el año 2022 seremos reconocidos a nivel nacional como una prepagada especializada en la atención integral de la comunidad materna y con un equipo capacitado para la realización de sus actividades con altos estándares de calidad y con la infraestructura adecuada para la atención de nuestros clientes así aportando y colaborando con el desarrollo sostenible del país.

9.3 Objetivos:

- **Objetivo General:** Ofrecer servicios de salud y acompañamiento psicológico, con una atención humanizada, integral y eficiente por especialistas con amplia experiencia para así mejorar la calidad de vida de nuestras usuarias. Logrando un alto posicionamiento nacional en el sector de salud.

- **Objetivos Específicos:**
 - Ofrecer espacios adecuados para la orientación y la capacitación familiar.
 - Comprender la importancia de las madres como elemento básico en las familias y así mismo brindar el acompañamiento psicológico.

- Brindar atención personalizada a las madres gestantes para lograr una estabilidad física.

9.4 Valores

- Respeto
- Responsabilidad
- Sensibilidad
- Honestidad
- Compromiso

10. Conclusiones

Para la mayoría de las personas la noticia de la llegada de un nuevo miembro a la familia marca realmente un nuevo comienzo, se experimenta un nivel extremadamente alto de felicidad, emoción, pero a la vez un gran sentimiento de ansiedad e incertidumbre, principalmente para la madre. Por esta razón consideramos que darle prioridad a su estado emocional y psicológico (junto con un programa adecuado de nutrición y algo de actividad física) permitiéndole a ella tener libertad y control sobre sus emociones, entendiendo este proceso como un paso más de crecimiento, más no como si estuviera perdiendo su identidad independiente o perdiendo un rol social (amigos, familiares o laboral)

Lo ideal es mitigar de una forma vivencial los rezagos del estrés o preocupaciones que se puedan generar, crear un puente razonable y óptimo de comunicación con la madre sin que ella se sienta estigmatizada o señalada, es decir... Si es tu momento feliz ¿por qué necesitas terapia? ...

Socialmente estamos acostumbrados a ir al psicólogo o terapeuta cuando todo anda mal, más no es esta situación por ello es indispensable crear una estrategia integral que conllevará a culminar esta importante etapa de una manera saludable, expandiendo el nivel de madurez y entendimiento de ella para asumir su nuevo rol, ese rol que estará invadido por un sinnúmero de emociones, sentimientos y situaciones que deberá enfrentar y aceptar.

11. Referencias

Cabero i Roura, L. (2016). *Sociedad Española Ginecología y Obstetricia*. Recuperado el Mayo de 2019, de https://sego.es/Area_de_la_Mujer#partoypuerperio

Garzón Cárdenas, P., & Ordóñez Garzón, J. (Noviembre de 2015). *Secretaría Distrital de Salud*. Recuperado el 05 de 14 de 2019, de <http://www.saludcapital.gov.co/DASEG/Documents/Manual%20de%20Orientacion%20de%20las%20Gestantes.pdf>

Hoyos, L. (12 de Marzo de 2019). *El Espectador*. Recuperado el 13 de Mayo de 2019, de <https://www.elespectador.com/noticias/salud/embarazadas-acuden-al-autocuidado-por-falta-de-atencion-medica-en-colombia-articulo-844508>

Lasheras Pérez, G. (2016). *Psicodex*. Recuperado el 14 de Mayo de 2019, de <http://www.psiquiatriapsicologia-dexeus.com/es/noticias.cfm/ID/10380/ESP/el-75-las-mujeres-con-trastorno-mental-perinatal-no-son-diagnosticadas-.htm>

NIH. (Junio de 2014). *National Institute of Mental Health*. Recuperado el Mayo de 2019, de https://www.nimh.nih.gov/health/publications/espanol/informacion-sobre-la-depresion-posparto/depresion-posparto-sp-15-8000_150352.pdf

Pinto Dussan, M., Oscar Mauricio, A., & Gomez Rojas, J. (15 de Enero de 2010). *Scielo*. Recuperado el Mayo de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v9n3/v9n3a12.pdf>

Suarez Rozo, L., Puerto garcia, S., Rodriguez Moreno, L., & Ramirez Moreno, J. (17 de Mayo de 2017). *Scielo*. Recuperado el 13 de Mayo de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v16n32/1657-7027-rgps-16-32-00034.pdf>