

Apoyo Psicosocial a Pacientes con Epilepsia (APPE)

Sergio Daniel García Rodríguez

Laura Alejandra Rodríguez Rivas

Leidy Lorena García Fernández

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN

Escuela de Ciencias Administrativas, Escuela de Ingeniería

Ingeniería de sistemas, Administración de empresas, Administración de servicios de salud

Bogotá

2018

Apoyo Psicosocial a Pacientes con Epilepsia (APPE)

Sergio Daniel García Rodríguez

Laura Alejandra Rodríguez Rivas

Leidy Lorena García Fernández

Profesora:

María Cristina Farfán

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN

Escuela de Ciencias Administrativas, Escuela de Ingeniería

Ingeniería de sistemas, Administración de empresas, Administración de servicios de salud

Bogotá

2018

CONTENIDO

Indice de graficas.....	8
Índice de tablas	8
Resumen	10
Abstract.....	10
Unidad 1.	11
Introducción.....	11
Planteamiento del problema	12
Objetivos.....	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos.....	14
Unidad 2.	15
Análisis pestel.....	15
Servicios.	16
Factores políticos.....	16
Sistema de gobierno	16
Factores económicos.....	17
Nivel de salarios	18
Factores Socioculturales.....	18

Los cambios demográficos y tasa de crecimiento poblacional	18
Educación.	19
Nivel de vida.....	20
Factores Tecnológicos:	21
Tecnologías de la información y comunicación	21
Tecnologías emergentes (insumos para terapias psicológicas)	22
Tecnologías para la comunicación:	22
Factores Ecológicos.....	23
Leyes de protección medioambiental- regulación con los medicamentos vencidos	23
¿Por qué usar el punto azul?.....	24
¿A dónde van los medicamentos?	24
¿Qué debemos depositar en los puntos azules?	24
Factores legales.....	24
Jurisprudencia.....	24
Análisis de porter.....	27
Amenaza de la entrada de los nuevos competidores.	27
Poder de negociación de los proveedores.....	27
Poder de negociación de los compradores.....	27
Amenaza en tus ingresos por productos sustitutos.	28
Rivalidad entre competidores.	28

Unidad 3	28
Estudio de mercado	28
Público objetivo.....	28
Identificación del servicio	29
Objetivos de investigación	30
Objetivo general.	30
Diseño de la investigación.....	30
Analizar datos.....	31
Posibles competidores	33
Segmentación de mercado.....	35
Variable de segmentación.....	35
Unidad 4	36
Metodología de investigación.....	36
Técnicas de recolección.....	36
Muestra.....	36
Calculo de la muestra	37
Tipo de muestreo	38
Instrumento.....	38
Encuesta.....	38
Unidad 5	42

Análisis e interpretación de los resultados.	42
Análisis general	51
Unidad 6	52
Plan de marketing	52
Segmentación mercados meta	53
Segmentación geográfica.....	53
Segmentación demográfica	54
Segmentación psicográfica.....	54
Objetivos de marketing.....	55
Tácticas de marketing con la planeación estratégica.....	55
Evaluación de segmentos de mercado	56
Marketing no diferenciado.....	57
Marketing diferenciado.....	57
Unidad 7	58
Componentes de appe (apoyo psicosocial a pacientes con epilepsia)	58
Identificación.....	58
Eslogan	59
Colores corporativos.....	59
Mercado Naming	60
Institucionalidad	61

Misión.....	61
Visión	61
Valores.....	62
Flujo del servicio	63
Unidad 8	63
Producto-servicio.....	63
Precio	63
Plaza	64
Promoción.....	65
Unidad 9	65
Publicidad.....	65
Unidad 10	69
Publicidad digital.....	69
Redes sociales.....	70
Instagram	70
Facebook.....	70
Página web.....	71
Unidad 11	72
Costo de los servicios	72
Bibliografía.....	77

INDICE DE GRAFICAS

Ilustración 1 actividad de las células cerebrales	12
Ilustración 2 Mapa localidad de Chapinero	54
Ilustración 3 Ubicación APPE.....	58
Ilustración 4 Logo APPE.....	59
Ilustración 5 Servicios Ofrecidos	61
Ilustración 6 Flujo del servicio en APPE.....	63
Ilustración 7 Formato volante.....	67
Ilustración 8 Formato poster publicitario	68
Ilustración 9 Publicidad en internet	69
Ilustración 10 Appe en Instagram.....	70
Ilustración 11 Appe en Facebook	70
Ilustración 12 Pagina web Appe inicio.....	71
Ilustración 13 Pagina web Nosotros	71
Ilustración 14 Pagina web Servicios.....	72
Ilustración 15 Pagina web Contacto	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables de segmentación de mercado para APPE.....	35
Tabla 2 Bogotá. Indicadores demográficos 2005-2015.....	37
Tabla 3 matriz Dofa.....	52
Tabla 4 Precios de los servicios ofrecidos por Appe basados en la resolución 5521 de 2013	74

Tabla 5 Tabla de precios a los servicios ofrecidos por Appe para particulares basados en la resolución 5521 de 2013.....	75
--	----

RESUMEN

Este proyecto tiene como propósito conocer la factibilidad de crear un centro para el apoyo psicológico y social a pacientes con la enfermedad de epilepsia en la ciudad de Bogotá. Un lugar que permita a las personas con esta patología mejorar su calidad de vida de la mano con su tratamiento clínico. Es una propuesta que reúne un grupo de profesionales capacitados que aportaran o mejor de sus conocimientos y valores personales en lograr que las personas que nos visiten tengan la mejor experiencia posible y puedan hacer más fácil la convivencia con su enfermedad, así mismo se incluirá a su familia y a su grupo social más cercano, pues es necesario que estas personas sepan cómo reaccionar en un momento en donde se presente algún síntoma o reacción de esta enfermedad.

Palabras clave: apoyo, psicológico, social, epilepsia, calidad de vida, convivencia, familia, grupo social

ABSTRACT

The objective of this project is to know the feasibility of creating a center for psychological and social support for patients with epilepsy in the city of Bogotá. A place that allows people with this pathology to improve their quality of life hand in hand with their clinical treatment. It is a proposal that brings together a group of trained professionals who contribute or better their personal knowledge and values in order to ensure that the people who visit us have the best possible experience and can make it easier to coexist with their illness, likewise it will be included your family and your closest social group, it is necessary that these people know the action that is necessary to do at a time when there is any symptom or reaction of this disease.

UNIDAD 1.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está basado en la creación de un centro de apoyo psicosocial para personas que padecen la enfermedad de epilepsia para la ciudad de Bogotá.

La epilepsia es una enfermedad que se genera por la excesiva actividad eléctrica en el cerebro lo cual genera intensas convulsiones, afecta funciones de movimiento y pérdida de la conciencia en las personas que la padecen,

En la ciudad de Bogotá existen varios centros especializados en el tratamiento de la enfermedad conocida como epilepsia, pero son lugares en donde se encargan de tratar a estos pacientes en su forma clínica o médica y en un bajo nivel el tema psicológico y social que también es fundamental en el proceso de tratamiento y recuperación. Es por esto que hemos decidido poner en práctica nuestros conocimientos adquiridos en la academia para iniciar la creación de un centro que brinde este apoyo a los pacientes de epilepsia. Un lugar que contara con profesionales calificados y una infraestructura optima en donde se brindara ayuda en la parte personal en temas como, terapias psicológicas, orientación en trámites, seguimiento del estado emocional, etc. Así mismo se dispondrá de asesoría para el núcleo social cercano a los pacientes, como podrían ser: capacitación en los lugares donde trabajen, con el fin de saber manejar una situación en que se presente una emergencia, del mismo modo se puede capacitar a la familia en este aspecto y otros más. Todo esto con el fin de impactar de manera positiva en la calidad de vida de las personas que padecen esta enfermedad, colaborar con su situación dentro del ámbito laboral y mejorar la situación familiar.

Para la formulación de este proyecto se utilizó la herramienta de encuestas con el fin de conocer la opinión de las personas a la hora de la selección, utilización y recomendación de uso de un centro de apoyo psicosocial, partiendo de las respuestas recibidas se determinó un alto grado de interés y agrado por la idea de la creación de APPE (Apoyo Psicosocial a Personas con Epilepsia).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La epilepsia es un padecimiento que se caracteriza principalmente por que los pacientes sufren de terribles movimientos involuntarios (convulsiones). Según la organización mundial de la salud se calcula que en el mundo hay aproximadamente 50 millones de personas que sufren de este padecimiento y en Colombia la cantidad de personas que la padecen ronda sobre los 450.000, según la asociación colombiana de neurología.¹

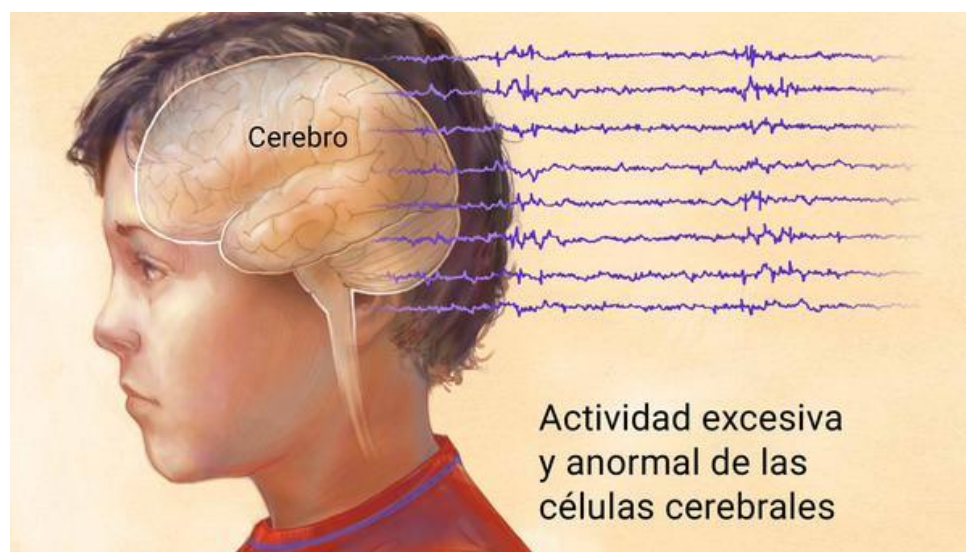


Ilustración 1 actividad de las células cerebrales

¹ <http://www.consultorsalud.com/epilepsia-cerca-de-450-mil-colombianos-la-padecen>

En Colombia solo existen dos instituciones especializadas en el tratamiento de esta enfermedad, una es la Liga Colombiana Contra la Epilepsia (LCE) y la Fundación Instituto de Rehabilitación ²Para Personas con Epilepsia. Estos centros a pesar de tener un portafolio amplio de servicios que presta a pacientes con epilepsia, se destacan por el buen manejo de esta enfermedad en su parte medica e investigativa, sin embargo no existe en Bogotá un lugar en donde se especialicen en la atención del paciente como persona, es decir que se encarguen específicamente de su parte emocional y social, se especialicen en terapias psicológicas específicas, orienten a las personas a llevar una vida con este padecimiento y den soluciones y acompañamiento en los momentos en que más lo necesiten. Así mismo se encarguen de su entorno, es decir de las situaciones, lugares y personas que los rodean; Solo con responder una sencilla pregunta nos podemos dar cuenta de la importancia de la creación de un lugar como el que pretendemos conformar, ¿sabemos cómo actuar en el caso de presenciar el momento en el que a una persona le ocurre un ataque de estos?, por situaciones como esta se necesita la creación de un lugar que mejore la calidad de vida de las personas con epilepsia, un lugar que cumpla con todos los requisitos y normas necesarias para una óptima atención.

OBJETIVOS

Objetivo general

Realizar un modelo de negocio para la creación de un centro de apoyo psicosocial que ayude a personas que padezcan de esta patología y su entorno social más cercano, este estará ubicado en la ciudad de Bogotá.

² <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-127188>

Objetivos específicos

- Brindar apoyo psicológico a los pacientes que padecen de epilepsia.
- Capacitar al núcleo familiar sobre el manejo correcto en el momento ante la presencia de una crisis convulsiva
- Informar sobre los derechos fundamentales y específicos que tienen los pacientes que tienen este diagnóstico
- Generar bienestar psicológico al grupo familiar de cada uno de los pacientes donde se concientice que es una patología que se puede manejar de una manera correcta en la vida cotidiana.

UNIDAD 2.

ANALISIS PESTEL

El análisis pestel es una herramienta que sirve para definir el contexto de en donde se ubicara el proyecto de negocio. Por medio de este se analizará en contorno en temas como: factores políticos, factores económicos, factores sociales, factores tecnológicos, factores ecológicos y factores legales, que influirán en la construcción de nuestro proyecto.

Factores que componen el análisis pestel:

Factores políticos:

Estos factores se dan debido a la intervención del gobierno en la economía, entre estos factores se deben analizar, leyes, decretos, impuestos, etc.

Factores económicos:

Dentro de estos factores se pueden identificar, factores económicos permanentes, estos tienen como característica ser estables a lo largo del tiempo y se modifican mínimamente a lo largo del tiempo. También se tienen los factores económicos temporales que se pueden definir como aquellos elementos de la situación de un país en relación a la actividad económica del mismo

Factores socioculturales:

Son todos aquellos factores sociales que pueden influir en las decisiones de los clientes

Factores tecnológicos:

Hacen referencia a las nuevas tendencias y mejores tecnológicas que pueden ayudar a que la empresa sea más competitiva y preste un mejor servicio.

Factores ecológicos:

Están relacionados con los aspectos ambientales que influyen y son importantes para la protección del medio ambiente

Nuestra idea de empresa consiste en la creación de un centro para el apoyo psicosocial a pacientes diagnosticados con epilepsia y su entorno social

Servicios.

Como objetivos fundamentales de esta empresa se tienen:

- Apoyo y orientación psicológica a pacientes con este diagnóstico
- Capacitación al grupo familiar y social respecto a manejo de situaciones en donde se manifieste la patología.

Factores políticos

Sistema de gobierno

Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.³

Estrategia y plan de acción sobre la epilepsia, organización mundial de la salud.

En la mayoría de los países de América Latina y el Caribe el nivel secundario o especializado tiene serias limitaciones y a veces es inexistente. La relación de la atención primaria de salud con los servicios de neurología es insuficiente o nula.

La organización panamericana de la salud. En un documento del año 2011 (siendo este el estudio compilado más reciente)⁴. Plantea un proyecto en el cual se incluye: Educación y concientización de la población, incluidas las personas con epilepsia y sus familias. En

³ Artículo 1. Constitución política de Colombia

⁴ <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/INTOR/estrategia-plan-accion-epilepsia.pdf>

donde plantea la creación y publicación de guías regionales para formular e implementar acciones para la prevención y la atención de la epilepsia en todos los países de la región.

Aumentar el conocimiento sobre la epilepsia en la población y así mismo en los pacientes que la padecen y sus familias, mejorando el apoyo comunitario. Dando así una pauta para que se creen estrategias de apoyo y educación tanto regionales como nacionales.

Capacitar a trabajadores de la atención primaria para la salud, con el fin de mejorar sus competencias en cuanto a la prevención y tratamiento de la epilepsia.

Establecer un programa de rehabilitación para pacientes que padece esta enfermedad.

Disponer de recursos financieros y humanos que se necesiten para la generación de programas que tengan como fin la atención prioritaria a pacientes de esta enfermedad.

Estas son algunas de las políticas que se plantean en este documento creado por la organización panamericana para la salud y que se deben tener en cuenta como guía para el desarrollo de la actividad que se quiere lograr. Teniendo como conclusión a este documento y a estos parámetros, que se evidencia la necesidad urgente de la implementación de soluciones a la atención en el campo social para las personas que padecen esta enfermedad y así mismo al entorno.

Factores económicos

En Colombia, las empresas tienen las siguientes cargas fiscales: Impuesto de Renta, Impuesto al Valor Agregado (IVA), ICA, Retención en la Fuente, Impuesto al Patrimonio, Gravamen a los Movimientos Financieros, y Aportes Parafiscales, que, aunque se discute sobre si son tributos o no, si es una carga económica obligatoria para las empresas que tengan empleados contratados laboralmente.

Nivel de salarios

Teniendo como referencia un estudio de la institución universitaria Salazar y herrera de Antioquia del presente año⁵, se tiene como guía para obtener el promedio de salarios que se van a pagar a los profesionales que ayuden dentro de nuestra empresa.

De este modo se considera que en un principio se necesitaran:

Una psicología, un trabajador social, un neurólogo, un administrativo y una persona de servicios generales.

Factores Socioculturales

Los cambios demográficos y tasa de crecimiento poblacional

En primera medida, La epilepsia es una enfermedad cerebral crónica que afecta a personas de todo el mundo; ésta se caracteriza por convulsiones recurrentes, desencadenadas por el exceso de actividad eléctrica en el cerebro, y afecta funciones de movimiento, comportamiento y pérdida del estado de conciencia en los individuos que la tienen. Bajo este marco, se tiene que la Epilepsia es una enfermedad, padecida por 65 millones de personas en el mundo aproximadamente.

Ahora bien, en Colombia, según un estudio liderado por el Ministerio de Salud y de Protección Social, el 1,3 % de la población colombiana padece epilepsia, enfermedad que representa el 0,8% de las causas de mortalidad en el país.

Bajo este marco, la historia de la epilepsia en Colombia muestra un crecimiento de acuerdo con el avance de los años, por lo cual la IPS xxx se trazará como objetivo llegar a cada uno de esos pacientes con el fin de identificarlos y llevar a cabo una muestra poblacional que responda verídicamente a los cambios generacionales que se presentan, y para los cuales se

⁵ https://www.iush.edu.co/uploads/Escala_Minimos_Remuneracion2018.pdf?IUSH

contará con los especialistas, terapeutas y educadores idóneos que tratarán a cada paciente según su necesidad.

Educación.

Luego de un análisis histórico, hemos dado cuenta que la referida patología no ha sido tratada más allá de la indicación farmacológica para el tratamiento de las crisis; tal como se puede leer en el estudio hecho por el Ministerio en Salud y protección social hecho en el año 2014:

“El tratamiento de una persona con epilepsia no debe restringirse a la formulación de la medicación anti convulsionante; es necesario un abordaje clínico y psicosocial que se centre tanto en la adherencia y la respuesta al tratamiento, como en mejorar la calidad de vida, el desempeño laboral y/o escolar y la dinámica familiar y social”.

Así las cosas, en Colombia hay más de 800.000 personas con epilepsia, y teniendo en cuenta que cada persona tiene una influencia Sobre 10 personas más según el núcleo familiar colombiano, se puede concluir que cerca de 8 millones de colombianos padecen directa o indirectamente el problema de la epilepsia sin que se tomen las medidas necesarias para su especial educación

Una inadecuada atención de los padres –que pueden estresarse por la situación de sus hijos–, la falta de capacitación de los profesores para guiar el aprendizaje y las características de la epilepsia que padece el niño son factores que acentúan el problema. De ahí la necesidad de una adecuada estrategia de atención. No obstante, se evidencia que es pequeño el porcentaje de niños que es redirigido a un sistema de educación especial.

Con todo esto dentro del modelo de atención integral a las personas con epilepsia y sus familias se deben tener en cuenta, según el Ministerio de Salud y de Protección social las siguientes intervenciones

- **La familia:** Requiere de orientación práctica que le permita enfrentar con objetividad la condición de epilepsia, basados en la comprensión, la comunicación, la orientación, la información y las respuestas oportunas a la hora de llevar a cabo tanto el proceso educativo como el tratamiento en salud.
- **Entorno educativo:** Se trata de, informar a los docentes sobre la necesidad del estudiante con esta patología de tal manera el maestro debe tener en cuenta las asignaturas básicas, déficit de memoria, problemas de coordinación y dificultad para socializar
- **Entorno laboral:** En este estadio los problemas más frecuentes a los que se ven enfrentadas las personas que presentan el diagnóstico objeto de la presente investigación son: rechazo, poca capacitación y temor tanto del empleado como el empleador.

Es así, como ésta Appe debe retomar cada uno de estos ítems, con el fin de reevaluar el diagnóstico y tratamiento, amalgamándolos y creando nuevos modelos de atención integral, es decir no excluyendo a la familia, la escuela y la fábrica del protocolo médico dictado por el galeno para cada caso en concreto.

Nivel de vida.

El nivel de vida de cada uno de los pacientes se torna diferente para cada uno de ellos dependiendo de, Edad, tratamiento farmacológico, diagnósticos de esta y patologías complementarias; no obstante, se pueden identificar en cada uno de ellos que existe la posibilidad de tener un manejo normal y sin alteraciones en el transcurrir de su vida.

Para esto la Appe se encargará de identificar los diferentes estilos de vida de los pacientes abordando las estrategias planteadas anteriormente con el único objeto de estandarizar y calcular las necesidades que una vez satisfechas eviten al máximo influencias adversas en el diario vivir de nuestros pacientes

Factores Tecnológicos:

Tecnologías de la información y comunicación

- Medios gráficos: por este medio de publicidad se realizarán posters, carteles y folletos los cuales serán distribuidos por las vías públicas en lugares cercanos a hospitales o fundaciones para personas con discapacidad, con el fin de dar a conocer la misión, visión y objetivos de la institución.
- Medios audiovisuales o radiofónicos: este medio de publicidad abre campo a notas en noticieros por televisión o mediante radios ya que al ser una entidad sin ánimo de lucro no tendrá costo, es necesario tener una buena propuesta y razón para que pueda salir en este medio. También se puede hacer uso de videos por el medio de YOUTUBE los cuales podrán ser compartidos, este medio tampoco implica un costo ya que cualquier persona puede subir videos a este medio.
- Medios de publicidad exterior, en este medio de publicidad encontramos las vallas publicitarias, mobiliario urbano y publicidad en transportes
- La publicidad en internet depende del modo de uso de este medio puede tener algún costo, ya que cualquier persona puede crear una cuenta en redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, entre otras sin ningún costo, una vez creada una cuenta se puede iniciar publicidad con costo, esto varía en la cantidad de público y tiempo en el que saldrá la publicidad este valor puede costar desde \$20.000 en adelante.
- Otros medios de publicidad, en este medio damos entrada a las charlas informativas, conferencias o patrocinios los cuales no tienen ningún costo. Las conferencias o charlas informativas no tendrán ningún costo lo importante es tener una persona la cual esté preparada para dar a conocer la institución y su objetivo principal.

Tecnologías emergentes (insumos para terapias psicológicas)

- Material de oficina, es necesario todo el material de oficina ya que hace referencia a todo aquello que se necesitara para escribir, clasificar, archivar, etc.
- Mobiliario, es parte fundamental a la hora de abrir una consulta de psicología se necesitarán cajones, escritorios, archivadores, sillas para una sala de espera, sillas para funcionarios, datafono, impresora, entre otros.
- Decoración, es un punto de gran importancia ya que este le va a dar una sensación de un lugar cálido a los pacientes y no de ninguna impresión de un lugar frío y siniestro, para esto se pueden necesitar cuadros, carteles corporativos, infografías, fotografías, cortinas, alfombras, lámparas, plantas, entre otras.
- Material técnico, es importante ya que es el recurso que se necesita para que la corporación funcione serán elementos como test psicológicos, libros y apuntes de psicología, documentación, entre otras.

Material para pacientes, este punto es de vital importancia ya que ayuda a que el paciente se sienta cómodo, este material se segmenta según la edad. Los materiales pueden ser para escribir y dibujar, juegos de mesa o libros para colorear, juguetes didácticos como lego o caballos de madera.

Tecnologías para la comunicación:

Los clientes cada vez necesitan más de la compañía de las empresas de servicios, tanto para la consulta inmediata de productos y servicios como para la comunicación directa con la entidad. La competencia se torna más reñida, la cantidad de empresas crece cada vez más, lo que hace necesario ofrecer mejoras que hagan que los posibles clientes se sientan atraídos por nuestros productos.

Por medio de los avances tecnológicos se presentan ventajas para la interacción con los consumidores y mejorar la atención al cliente recordando que este es un punto fundamental en el crecimiento de un proyecto.

Además de los medios tecnológicos más usados como lo son, página web y una línea telefónica. Se puede contar con otra variedad de herramientas tecnológicas que permitan la comunicación casi inmediata con los usuarios. Entre estas herramientas se tienen:

- Redes sociales
- Email Marketing Automatizado
- Foros y/o comunidades
- WhatsApp
- Mensajes de texto.
- Chat en vivo

Factores Ecológicos

Aunque no hay factores medioambientales que impacten directamente o en un nivel superior con nuestra idea de empresa, vale la pena resaltar algunos trámites en cuanto al manejo de medicamentos.

Leyes de protección medioambiental- regulación con los medicamentos vencidos

Todos los medicamentos, tanto vencidos como no, pueden ser un problema ambiental en el caso de que se tiren a la basura, ya que entran dentro del grupo de residuos tóxicos. Por esta razón y otras de carácter humanitario, si hay sobrantes de medicamentos luego de un tratamiento, lo más conveniente es que los entregue en el centro de salud más cercano antes de la fecha de su vencimiento. En Colombia existe una corporación llamada Punto Azul su objetivo principal es el siguiente:

¿Por qué usar el punto azul?

Los medicamentos vencidos, parcialmente consumidos o expuestos a temperaturas inadecuadas, representan un riesgo para la salud y deben desecharse de manera diferente a los demás residuos del hogar, protegiendo a su vez el medio ambiente. El objetivo del programa es recolectar medicamentos vencidos o parcialmente consumidos, en manos del consumidor final, con el fin de darles una disposición ambientalmente adecuada, previniendo con ello la adulteración y falsificación de estos.

¿A dónde van los medicamentos?

Los medicamentos depositados en los contenedores PUNTO AZUL son recogidos por un operador logístico contratado por el Programa, que cumple con las normas legales vigentes, el cual se encarga de la recolección, transporte y disposición final, con el fin de evitar la falsificación, adulteración y contrabando de los medicamentos, además de contribuir con la protección del medio ambiente.

¿Qué debemos depositar en los puntos azules?

Medicamentos vencidos, deteriorados o parcialmente consumidos. También envases y/o empaques de medicamentos, tales como frascos plásticos, frascos de vidrio, blíster, cartón o plegadizas y empaques de medicamentos en general.

Por lo tanto, cualquier medicamento vencido, deteriorado o que ya no se necesite se llevara a esta corporación para su debido proceso

Factores legales

Jurisprudencia.

Artículo 49

La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección

y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.⁶

Sentencia C-398/10⁷

Mediante oficio radicado el 28 de enero del año en curso, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 2067 de 1991, el Presidente del Senado de la República remitió a la Corte Constitucional el Proyecto de Ley No. 028/07 Senado, 341/08 Cámara, “*Por la cual se establecen medidas especiales de protección para las personas que padecen epilepsia, se dictan principios y lineamientos para su atención integral*”, objetado por el Presidente de la República por razones de inconstitucionalidad.

Ley 1414 de 2010.⁸

Por la cual se establecen medidas especiales de protección para las personas que padecen epilepsia, se dictan los principios y lineamientos para su atención integral.

⁶ <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-49>

⁷ <http://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2010/C-398-10.htm>

⁸ <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L1414010.pdf>

En esta ley se tratan temas como: Política pública de atención integral, Derechos y deberes de pacientes con epilepsia, Vigilancia y control, No discriminación, derecho al trabajo y la educación, educación, asociación, participación, afiliación al sgss

*Acuerdo 028 de 2011:*⁹

“Por el cual se define, aclara y actualiza integralmente el Plan Obligatorio de Salud”

Artículo 29. Principios activos y medicamentos.

- PARAGRAFO 2. En el caso de los medicamentos anticonvulsivantes, anticoagulantes orales y otros de estrecho margen terapéutico definidos de forma periódica por el INVIMA no deberá cambiarse ni el producto ni el fabricante una vez iniciado el tratamiento. Si excepcionalmente fuere necesario, se realizará el ajuste de dosificación y régimen de administración y deberá hacerse con monitoreo clínico y paraclínico

*RESOLUCIÓN NÚMERO 1441 DE 2013*¹⁰

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

*Ley 1014 de 2006*¹¹

Fomento a la cultura del emprendimiento

*Ley 1090 de 2006*¹²

Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones.

⁹

<https://www.minsalud.gov.co/comunicadosPrensa/Documentos%20Internos/ACUERDO%20028%20de%202011.pdf>

¹⁰ <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1441-de-2013.pdf>

¹¹ https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-94653_archivo_pdf.pdf

¹² http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1090_2006.html

ANÁLISIS DE PORTER.

Las 5 fuerzas de Porter son esencialmente un gran concepto de los negocios por medio del cual se pueden maximizar los recursos y superar a la competencia, cualquiera que sea el giro de la empresa.

Se realiza esta investigación para identificar el análisis del entorno, en cuanto a las amenazas de nuevos competidores, poder de negociación de clientes, amenazas de productos sustitutos, poder de negociación de proveedores, Se hace con el fin de analizar la ubicación la idea de negocio es decir poder identificar la acciones ofensivas y defensivas a las que se competirán.

Amenaza de la entrada de los nuevos competidores.

Es una de las fuerzas más famosas y que se usa en la industria para detectar empresas con las mismas características económicas o con productos similares en el mercado,

Actualmente APPE, no presenta empresas que posean los mismos objetivos, tan solo la Liga contra la Epilepsia y UNIEPILEPSIA cuya razón social es la atención médica (Valoración por neurología, medicamentos e imágenes diagnosticas) a pacientes con dicha patología.

Poder de negociación de los proveedores.

Proporciona a los proveedores de la empresa, las herramientas necesarias para poder alcanzar un objetivo. APPE no presenta proveedores, tan solo talento humano y la posibilidad de establecer contratos y convenios con otras entidades.

Poder de negociación de los compradores.

APPE no tiene problemas con los clientes ya que el servicio no tiene ningún sustituto en el mercado por lo tanto no puede llegar a tener un costo más alto que otros servicios; lo que permite una negociación con los contratistas.

Amenaza en tus ingresos por productos sustitutos.

En este punto, una empresa comienza a tener serios problemas cuando los sustitutos de los productos comienzan a ser reales, eficaces y más baratos que el que vende la empresa inicial. Esto hace que dicha empresa tenga que bajar su precio, lo que lleva a una reducción de ingresos en la empresa. APPE por ser un prestador de servicios innovador actualmente no presenta institución que pueda ser competencia; pero presentara convenios y relación con los contratistas que permita buenos ingresos y fidelidad con ellos.

Rivalidad entre competidores.

En este punto se puede competir directamente con otras empresas de la industria que te dan el mismo producto, En la actualidad APPE por ser una Institución prestadora de servicios cuyo objetivo es atención psicológica a pacientes con el diagnóstico de Epilepsia no presenta competencia directa, sin embargo en la ciudad de Bogotá existen algunas instituciones médicas que prestan ayuda para el tratamiento de esta patología, sin embargo esta ayuda es en su mayoría de carácter clínico sin especializarse en el tema psicológico y social

UNIDAD 3**ESTUDIO DE MERCADO****Público objetivo**

Nuestro público objetivo inicialmente son las personas que padezcan de Epilepsia que sean residentes en la ciudad de Bogotá, sin importar el rango de edad; que quieran y necesiten iniciar un tratamiento psicológico. Teniendo en cuenta lo anterior también se brindarán los servicios al círculo social cercano de los pacientes con epilepsia como lo pueden ser: familiares, amigos cercanos, comunidades del lugar de trabajo y/o centros de educación.

Identificación del servicio

Según el periódico El Mundo actualmente Colombia es uno de los países en el que más gente sufre de epilepsia, 11 de cada 1.000 personas sufren de esta enfermedad. Según José Vargas, presidente de la Asociación Colombiana de Neurología ACN, cerca de 450.000 personas padecen epilepsia en el país. Estas cifras también revelan que el 75 % de los casos ocurren en menores de 15 años, las causas pueden ser dos que son los más comunes traumas obstétricos o por herencia. El presidente de la ACN explica que hay dos tratamientos para controlar la epilepsia: uno con medicamentos y el otro con cirugía. Las autoridades lamentan que la mayoría de los medicamentos se encuentran por fuera del Plan Obligatorio de Salud, POS. Se supone que las nuevas disposiciones del Gobierno permitirán reducir los trámites para que las EPS autoricen la entrega a los pacientes. Según Orlando Carreño, neurólogo infantil de la U. de A. y presidente de la Liga Central Contra la Epilepsia, los síntomas varían de una persona a otra y pueden ir desde una convulsión hasta la pérdida del conocimiento. El tipo de convulsiones depende de la parte del cerebro afectada y el detonante de la enfermedad:

“El proceso de aceptación del paciente y su familia es fundamental, pero muy complicado. Los profesionales de la salud debemos crear conciencia para que los pacientes puedan llevar una vida lo más normalmente posible”, CARREÑO-2012.

Apoyando lo anteriormente dicho por el neurólogo infantil Carreño y teniendo en cuenta el impacto que causa esta enfermedad tanto en el paciente como en su familia llegamos al planteamiento de una institución la cual apoye psicosocialmente al paciente afectado brindándole apoyo psicológico, capacitación del tratamiento y de cómo actuar a la hora de sufrir una crisis. Con el fin de que el paciente no salga afectado y pueda continuar con su

vida lo más normalmente posible, también pensando en los familiares y allegados para estar listo a la hora que el paciente lo requiera.

Somos una institución única en el mercado ya que nos involucramos con la vida y la familia del paciente mediante el amor, la paciencia, el respeto y apoyo. Somos la primera institución en Colombia que se involucra psicosocialmente con la persona que sufra de epilepsia.

Objetivos de investigación

Objetivo general.

Proporcionar información útil para llevar en pie la institución y poder llegar a una buena toma de decisión en el momento oportuno y preciso.

Objetivos específicos

- Conocer el nivel de conciencia de las personas sobre la Epilepsia.
- Ayudar a la institución en su desarrollo mediante la adecuada planeación y organización.
- Analizar qué tan factible es la institución en el mercado.
- Determinar las necesidades del paciente para ser más eficaces a la hora de ayudar en su proceso.

Diseño de la investigación

La investigación de mercados es el proceso que comprende las acciones de identificación, recopilación, análisis y difusión de información con el propósito de mejorar la toma de decisiones de marketing. Su implementación se produce, básicamente, por dos razones: (1) para resolver problemas, por ejemplo, determinar el potencial de un mercado; y/o (2) para

identificar problemas, por ejemplo, para conocer por qué un producto no tiene el consumo esperado. En esencia se busca conocer al cliente cumpliendo así con la primera premisa del marketing

Es la recopilación, el registro y el análisis sistemático de los datos con respecto a un mercado en particular, donde mercado se refiere a un grupo de clientes específico en un área geográfica específica.

Para el presente sobre la atención de pacientes con la patología de la epilepsia y su estado social se realizará:

La investigación cuantitativa apunta obtención de datos primarios recurriendo a la realización de encuestas a los involucrados en el proceso comercial. El diseño de los cuestionarios, las muestras, el entretenimiento de los encuestadores, la supervisión y control de trabajo, el procesamiento de la información, su análisis, así como la formulación de conclusiones constituyen todos factores que en este caso adquieren fundamental relevancia para el éxito de esfuerzo emprendido, cuyo énfasis será en el estado psicológico y social de personas con diagnóstico de epilepsia; de igual forma el manejo con el fin de identificar cual es el conocimiento de las personas del entorno ante el manejo de esta patología y sus crisis.

Así mismo realizar el uso de la investigación motivacional la que consiste en sesiones de grupos reducidos de personas que son conducidas por un psicólogo especializado en indagaciones. Este trabaja con base a una guía de pautas, diseñada para orientarlo acerca de los aspectos a investigar.

Analizar datos

"Según la Organización Mundial de la Salud, OMS, se estima que en el mundo hay cerca de 50 millones de personas con epilepsia, en Colombia la cifra es cercana a las 450.000

Bogotá (D.C.), 13 de febrero de 2017.- El 1,3 % de la población colombiana padece epilepsia, enfermedad que representa el 0,8% de las causas de mortalidad en el país. Para reducir su incidencia, la Subdirección de Enfermedades No Transmisibles del Ministerio de Salud y Protección Social desarrolló la Ruta de Atención Integral en Salud Mental y Epilepsia en el marco del nuevo Modelo Integral de Atención en Salud (#MIAS).

Durante 2016, y con el propósito de avanzar en la implementación progresiva de esta ruta de atención, el Ministerio de Salud y Protección Social, con apoyo de la Organización Panamericana de la Salud y cuatro universidades del país, formó a más de 1.500 profesionales de la salud no especialistas en el diagnóstico y manejo oportuno de la epilepsia y los problemas y trastornos mentales que la acompañan.

En el marco del Día Contra la Epilepsia, Valderrama destacó que la ruta busca abordar las necesidades del individuo con epilepsia, su familia y comunidad desde acciones en los entornos de vida cotidiana. “El tratamiento de una persona con epilepsia no debe restringirse a la formulación de la medicación anti convulsionante; es necesario un abordaje clínico y psicosocial que se centre tanto en la adherencia y la respuesta al tratamiento, como en mejorar la calidad de vida, el desempeño laboral y/o escolar y la dinámica familiar y social”.

Agregó que una de las razones por las cuales la Organización Mundial de la Salud decidió incluir a la epilepsia entre las patologías mentales ha sido la presencia de comorbilidades psiquiátricas en las personas que la presentan. “Es relevante que se reconozcan tempranamente sus manifestaciones y sus comorbilidades y reciban la atención indicada, superando los mitos y encarando el estigma al que pueden verse abocados”.

Las condiciones psiquiátricas asociadas a la epilepsia son: depresión (puede presentarse hasta en el 33%); ansiedad (manifestación común en niños y adolescentes); psicosis (tienen

relación con la presencia de crisis epilépticas con alucinaciones e ideas delirantes); alteraciones cognitivas (dificultades de aprendizaje en el 34% de los casos); trastornos por déficit de atención (30% de los niños con epilepsia lo presentan), y autismo (hasta el 40% de los niños con trastornos del espectro autista pueden presentar epilepsia)

Hay que aclarar que todos los pacientes presentan una gran cantidad de fortalezas y que su debilidad es la posibilidad de hacer ataques, hecho que se convierte para ellos en una amenaza permanente. Por lo tanto, la oportunidad que tenemos en este momento de la historia médica es aprovechar todos los estudios clínicos y paraclínicos a nuestro alcance, además de medicaciones mucho más específicas que las que se utilizaron en el pasado para mejorar la calidad de vida del paciente.

Posibles competidores

En cuanto la investigación acerca de los posibles competidores que se presentaran para el plan de negocio y teniendo en cuenta la ubicación de y servicios ofrecidos por nosotros se puede determinar que existen algunos centros con similares características en cuanto a los servicios prestados por lo tanto se consideran como posibles rivales en el campo de mercado. Estos posibles competidores son:

- Fundación liga central contra la epilepsia.

Nuestro público objetivo inicialmente son las personas que padezcan de Epilepsia, que quieran y necesiten iniciar un tratamiento psicológico recibiendo por parte de la fundación un gran apoyo moral basado en el amor y respeto. Teniendo en cuenta lo anterior también le prestamos servicio especial a las personas que se vean afectadas indirectamente por esta patología como pueden ser familiares, amigos, vecinos y conocidos que necesiten o quieran capacitaciones y charlas informativas de la Epilepsia para que sepan cómo actuar

adecuadamente al momento de presenciar una crisis sin dejar a un lado el apoyo psicológico que brinda la institución.¹³

- Clínica de epilepsia – Fundación Santa Fe.

En la Clínica de Epilepsia se trabaja para atender a cabalidad las necesidades de los pacientes, niños y adultos, afectados por esta enfermedad.

Ofrece consultas y tratamientos a cargo de neurólogos especialistas que orientan su labor médica a la aproximación con el paciente y su diagnóstico, buscando siempre las mejores alternativas de tratamiento.¹⁴

- Fundación centro colombiano de epilepsia y enfermedades neurológicas Jaime Fandiño Franky – fire

Tenemos como fin el tratamiento integral de la persona con epilepsia, incluida su plena rehabilitación. Para lo cual seguimos siendo un Instituto en Colombia muy importante dentro su género.¹⁵

Para ello tenemos programas probados por nuestra eficiencia a través de los años y algunos de ellos en investigación.

Como observación general sobre los posibles competidores tenemos como conclusión que estos tratan principalmente la enfermedad como asunto médico e investigativo con poco énfasis en la parte personal, psicológica y social, tal vez la Fundación liga central contra la epilepsia si tiene un programa de apoyo psicosocial como el que pretendemos ofrecer sin embargo este no es su principal objetivo, el principal objetivo junto con los demás competidores es el planteado anteriormente, la situación y el tratamiento clínico. Por lo tanto, se puede llegar

¹³ <http://www.epilepsia.org/servicios-licce/>

¹⁴ <https://www.fsfb.org.co/wps/portal/fsfb/inicio/servicioensalud/cl%C3%ADnicas-especializadas/sectionItem/clinica-de-epilepsia>

¹⁵ <http://www.firecolombia.co/que-hacemos-para-el-mundo.html>

a la conclusión de que es posible que nuestro plan de negocio tenga un impacto positivo en la comunidad que habita la ciudad de Bogotá y que tienen un diagnóstico positivo para la enfermedad de epilepsia.

Segmentación de mercado

Variable de segmentación

Tabla 1 Variables de segmentación de mercado para APPE

VARIABLES PARA SEGMENTAR	
Demográfico	<p>Edad: cualquier edad</p> <p>Sexo: no distingue género</p> <p>Estado civil: el estado civil no influye</p> <p>Profesión: no importa la profesión</p>
Geográfico	<p>País: Colombia</p> <p>Ciudad: Bogotá</p>
Psicográfico	<p>Estilos de vida:</p> <p>Personas que creen que necesitan ayuda</p> <p>Familiares de personas con la patología y que necesiten ayuda</p> <p>Gusto:</p> <p>No importan los gustos, solo la necesidad de recibir ayuda</p>
Comportamiento	<p>En tratamiento de la enfermedad</p> <p>Con dudas sobre su proceso de mejora de vida</p> <p>Con intención de mejorar la calidad de vida</p> <p>Con familiares que padecen la patología</p>

Con intención de poder atender una crisis

Con necesidad de aprender a controlar situaciones en donde se presente la patología

UNIDAD 4

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Se decide manejar la investigación cuantitativa porque es el método más adecuado para conocer, recoger los datos a través cifras y variables de la realidad por medio de estadísticas con el fin poder visualizar de una manera imparcial lo que se está investigando y saber cómo se va a proyectar.

Técnicas de recolección

Dentro de las diferentes técnicas de recolección de información en este proyecto se va a utilizar la encuesta como instrumento de recolección de datos. Debido a que es un sistema imparcial y de fácil acceso. Tanto para el encuestado como para el encuestador.

Mediante la aplicación de un cuestionario con un número determinado de preguntas se puede conocer de primera mano las opiniones, preferencias, actitudes y comportamientos de los futuros y/o posibles usuarios.

Una vez se cumpla con la meta de encuestados se procede a recoger los resultados para ser analizados y determinar según estos las estrategias necesarias para proyectar la idea de negocio.

Muestra

Habitantes en Bogotá:

Tabla 2 Bogotá. Indicadores demográficos 2005-2015

<i>Población</i>			
Año	Total	Hombres	Mujeres
2005	6.840.116	3.285.708	3.554.408
2010	7.363.782	3.548.713	3.815.069
2015	7.878.783	3.810.013	4.068.770

Habitantes con la patología de epilepsia: el promedio de pacientes con epilepsia en Bogotá es de 2,028 por cada 1000 habitantes.

Por lo tanto, el total aproximado de pacientes con epilepsia en Bogotá es de 15.978

Calculo de la muestra

Margen de error: 10%

Nivel de confianza: 90%

Tamaño de la población: 15978

$$n = \frac{Z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{Z^2(p \cdot q)}{N}} = 67$$

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza deseado

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q = Proporción de la población con la característica deseada (fracaso)

e = nivel de error dispuesto a cometer

N = tamaño de la población

Tipo de muestreo

Se escoge el tipo de muestreo aleatorio simple debido a que la población a la que se pretende realizar el estudio, no tienen ninguna distinción de unos con otros, es decir todos tienen la misma probabilidad y posibilidad de ser seleccionadas para el estudio pretendido, aunque este no es el tipo de muestreo más utilizado en los estudios de mercado para la creación y de empresas debido a que no selecciona la población por medio de características y/o gustos, se debe tener en cuenta que el proyecto a crear se trata de un servicio general que no discrimina, genero, edad, estado civil, etc.

Instrumento

Encuesta realizada a personas con la patología de epilepsia que viven en la ciudad de Bogotá.

Encuesta

Esta encuesta tiene como objetivo crear un programa de apoyo y ayuda social, psicológica y psicosocial; con el fin de contribuir y formar parte de la solución de esta problemática de salud, prestando los servicios que se requieren en esta patología como lo son: Terapias sociales, psicológicas y psicosociales, principalmente con el paciente y todo su núcleo familiar con el que convive. Analizar la importancia de la atención psicológica y psicosocial a estos pacientes.

Por lo anterior solicitamos respetuosamente su importante colaboración respondiendo las siguientes preguntas:

1. ¿Conoce usted una familia que, al interior de esta, tenga un familiar con este diagnóstico?

- a. Si
 - b. No
2. ¿Considera que una persona con epilepsia puede llevar la vida cotidiana de manera normal?
- a. Si
 - b. No
3. Actualmente el estado colombiano ha creado normas y leyes para erradicar la discriminación de raza, credo, genero, ideología y demás; ¿Usted o su familiar ha sido discriminado o excluido por padecer esta patología?
- a. Si
 - b. No
 - c. Algunas Veces
4. ¿Usted como paciente o familiar tiene conocimiento del fundamento de la Ley 1414 de 2010 en donde se estipula los derechos que tienen quienes padecen esta patología?
- a. Si.
 - b. No.
5. Actualmente la EPS en la que se encuentra afiliado está garantizando atención integral para el tratamiento de esta patología (Consultas por especialistas, medicamentos, y procedimientos)
- a. Si
 - b. No
6. Cree que el apoyo social, psicológico, psicosocial al paciente con epilepsia y su núcleo familiar; ¿es pertinente para el tratamiento de esta enfermedad?

- a. Si
 - b. No
7. Considera pertinente que se brinde atención psicológica y psicosocial a los pacientes con epilepsia la cual sea incluida dentro del tratamiento integral para este diagnóstico ante el Plan Obligatorio de Salud
- a. Si
 - b. No
8. ¿Cree usted que el apoyo psicológico en un paciente con epilepsia permite la aceptación personal sobre su estado actual de salud lo que facilita y mejora las circunstancias fisiológicas?
- a. Si
 - b. No
9. ¿Su núcleo familiar y social conocen cómo manejar y actuar de manera correcta frente a una crisis epiléptica?
- a. Si
 - b. No
10. ¿Considera que capacitar, apoyar y enseñar al núcleo familiar o personas cercanas a un paciente con epilepsia frente a una crisis es bueno y ayuda a disminuir los riesgos que se puedan presentar?
- a. Si
 - b. No
11. ¿Conoce algún centro que se especialice en apoyo psicológico y psicosocial para pacientes con epilepsia?
- a. Si

b. No

12. ¿Estaría interesado (a) en acudir y asistir a un lugar en donde le brinden apoyo psicológico y psicosocial?

a. Si

b. No

13. La Epilepsia y emociones tienen una relación bidireccional. La epilepsia aumenta el riesgo de alteraciones emocionales y estas pueden, a su vez, contribuir a desencadenar una crisis. Los miembros de la familia del paciente; ¿están preparados para esta situación?

a. Si

b. No

14. ¿Considera importante esta propuesta?

a. Si

b. No

UNIDAD 5

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Análisis e interpretación del Instrumento de recolección de datos, encuesta (documento anexo) encuestas dirigidas a las personas con la patología de epilepsia.

Pregunta 1.

¿Conoce usted una familia que al interior de esta, tenga un familiar con este diagnóstico?

- a. Si
- b. No

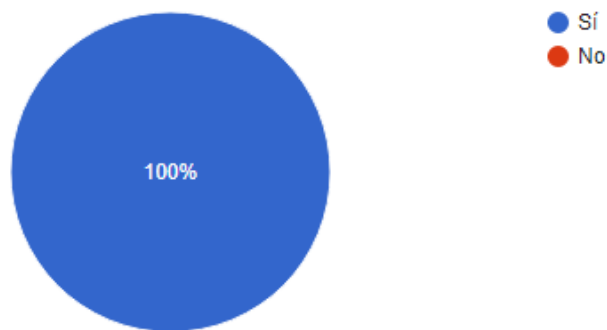


Figura 1 Resultados Pregunta 1 de la encuesta

Observando la gráfica de resultados de la pregunta 1 de la encuesta realizada se tiene que en su mayoría las personas encuestadas conocen de familias que entre sus miembros un paciente con esta patología. Esto da un indicio de que el proyecto si es viable

Pregunta 2.

¿Considera que una persona con epilepsia puede llevar la vida cotidiana de manera normal?

- a. Si
- b. No

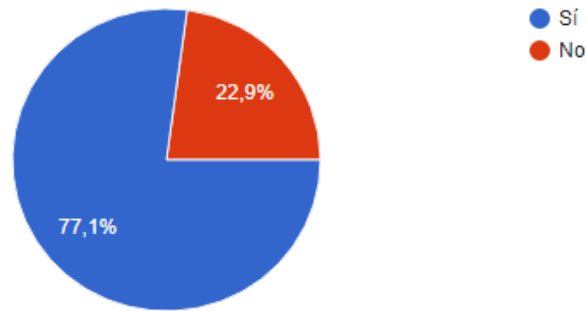


Figura 2 Resultados Pregunta 2 de la encuesta

Según la gráfica de resultados de la pregunta número 2 de la encuesta realizada, la mayor parte de los encuestados consideran que una persona que padezca esta patología puede llevar una vida diaria tranquila y normal que se puede lograr con ayuda de especialistas y acompañamiento familiar

Pregunta 3.

Actualmente el estado colombiano ha creado normas y leyes para erradicar la discriminación de raza, credo, genero, ideología y demás; ¿Usted o su familiar ha sido discriminado o excluido por padecer esta patología?

- a. Si
- b. No
- c. Algunas Veces

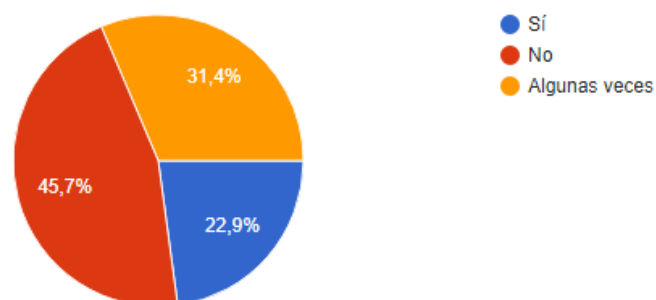


Figura 3 Resultados Pregunta 3 de la encuesta

Aunque la mayoría de las personas nunca han sido discriminadas por la condición de pacientes, la diferencia es mínima lo que indica que se presentan casos y no son pocos por lo tanto se convierte en un problema social al que se le debe prestar toda la atención necesaria

Pregunta 4.

¿Usted como paciente o familiar tiene conocimiento del fundamento de la Ley 1414 de 2010 en donde se estipula los derechos que tienen quienes padecen esta patología?

- a. Si.
- b. No.

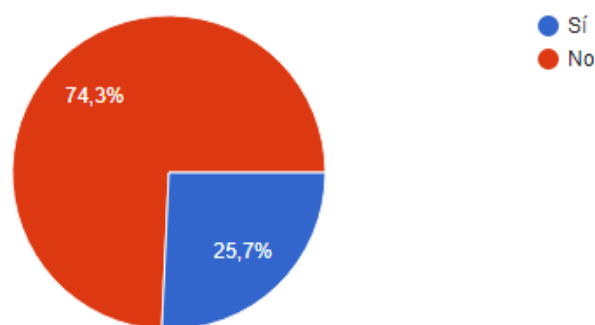


Figura 4 Resultados Pregunta 4 de la encuesta

Según la gráfica de resultados para la pregunta número 4, se puede observar el alto número de encuestados que desconocen la normatividad que los resguarda, esto desemboca en una posible violación de los derechos y en no aprovechamiento de beneficios que el estado puede brindar.

Pregunta 5.

Actualmente la EPS en la que se encuentra afiliado está garantizando atención integral para el tratamiento de esta patología (Consultas por especialistas, medicamentos, y procedimientos)

- a. Si
- b. No

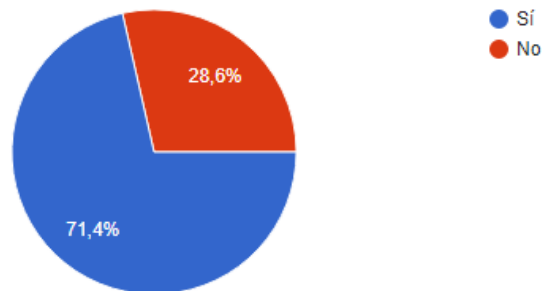


Figura 5 Resultados Pregunta 5 de la encuesta

Observando los resultados de la gráfica de respuestas para la pregunta 5, se muestra que hay un mediano acompañamiento por parte de las eps para el manejo de la patología, en lo cual se puede afianzar esta ayuda y mejorar o brindar apoyo a quienes no cuentan con su eps como ayuda.

Pregunta 6.

Cree que el apoyo social, psicológico, psicosocial al paciente con epilepsia y su núcleo familiar; ¿es pertinente para el tratamiento de esta enfermedad?

- a. Si
- b. No

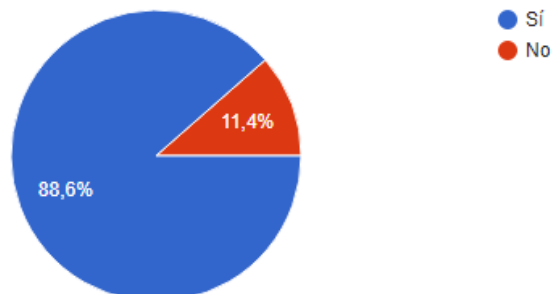


Figura 6 Resultados Pregunta 6 de la encuesta

Según estos resultados es pertinente brindar un acompañamiento psicológico y psicosocial a los pacientes con esta patología y que este haga parte esencial en su plan de tratamiento para lograr mermar el malestar y dolencias que trae esta enfermedad

Pregunta 7.

Considera pertinente que se brinde atención psicológica y psicosocial a los pacientes con epilepsia la cual sea incluida dentro del tratamiento integral para este diagnóstico ante el Plan Obligatorio de Salud

- a. Si
- b. No

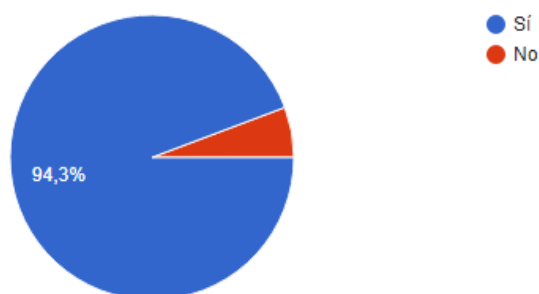


Figura 7 Resultados Pregunta 7 de la encuesta

Esta grafica representa la conformidad por parte de los encuestados con que se adhiera al plan de manejo y atención de la enfermedad, un proceso de apoyo psicológico y psicosocial para las personas con la patología.

Pregunta 8.

¿Cree usted que el apoyo psicológico en un paciente con epilepsia permite la aceptación personal sobre su estado actual de salud lo que facilita y mejora las circunstancias fisiológicas?

- a. Si
- b. No

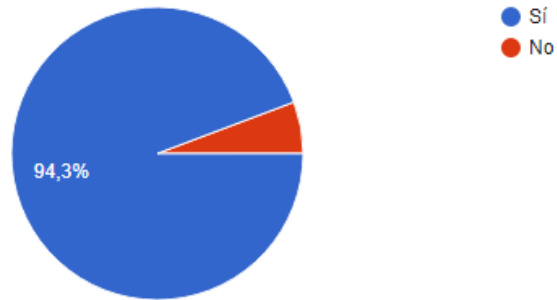


Figura 8 Resultados Pregunta 8 de la encuesta

El número mayor de encuestados consideran que el acompañamiento psicológico es fundamental e influye en su salud mental representado por una mayor aceptación personal y el cual se verá reflejado en el mejoramiento de su estado de salud física.

Pregunta 9.

¿Su núcleo familiar y social conoce cómo manejar y actuar de manera correcta frente a una crisis epiléptica?

- a. Si
- b. No

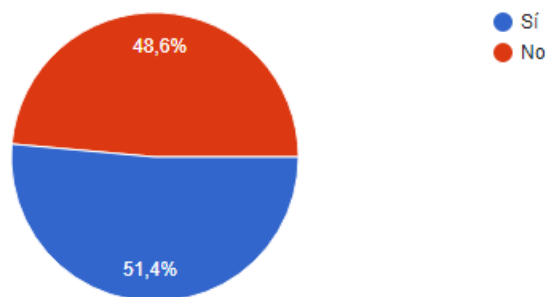


Figura 9 Resultados Pregunta 9 de la encuesta

Aunque mediante el análisis de la gráfica anterior correspondiente a la pregunta 9 de la encuesta re3alizada se ve que las personas si tienen conocimiento de cómo actuar ante una crisis epiléptica, la diferencia versus las personas que no saben es muy poca por lo tanto es

fundamental hacer que estas personas que no saben cómo actuar en estos casos aprendan y puedan reaccionar de forma positiva en el momento.

Pregunta 10.

¿Considera que capacitar, apoyar y enseñar al núcleo familiar o personas cercanas a un paciente con epilepsia frente a una crisis es bueno y ayuda a disminuir los riesgos que se puedan presentar?

- a. Si
- b. No

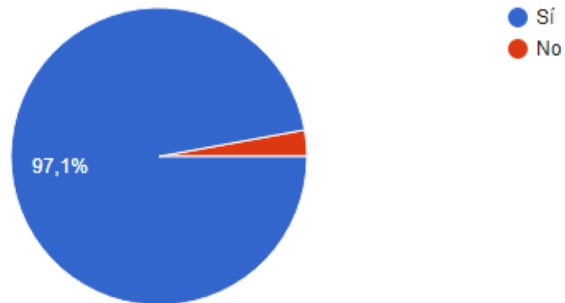


Figura 10 Resultados Pregunta 10 de la encuesta

El resultado de esta pregunta dentro de la encuesta realizadas es notorio para el ítem Si, y esto indica que se está de acuerdo con que es necesario y apropiado brindar una capacitación sobre la actuación en el caso de presentarse una crisis, sobre todo para personas que sean pacientes, familiares o el círculo social cercano a estas.

Pregunta 11.

¿Conoce algún centro que se especialice en apoyo psicológico y psicosocial para pacientes con epilepsia?

- a. Si
- b. No

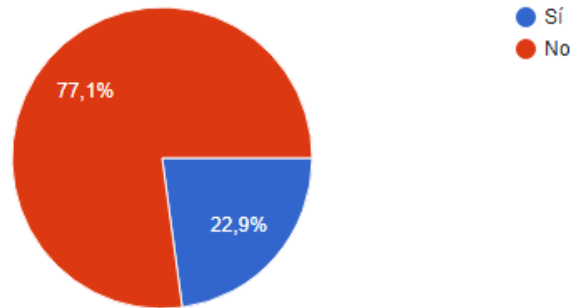


Figura 11 Resultados Pregunta 11 de la encuesta

Según la gráfica de resultados de la pregunta 11 de la encuesta realizada se identifica un enorme desconocimiento sobre posibles lugares en donde se pueda brindar una completa atención psicología y psicosocial a los pacientes con esta patología y sus familias, lo que hace necesario la creación de este y a su vez darlo a conocer de una forma óptima.

Pregunta 12.

¿Estaría interesado (a) en acudir y asistir a un lugar en donde le brinden apoyo psicológico y psicosocial?

- a. Si
- b. No

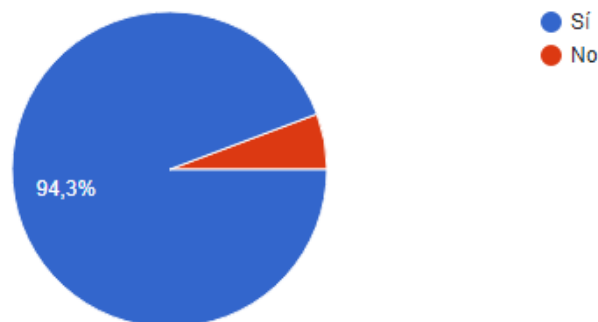


Figura 12 Resultados Pregunta 12 de la encuesta

El resultado obtenido de un 94,3% es contundente en cuanto al interés por parte de las personas en conocer y acudir para recibir ayuda psicológica y psicosocial en un lugar óptimo, lo que indica que es necesaria la construcción e implementación de este.

Pregunta 13.

La Epilepsia y emociones tienen una relación bidireccional. La epilepsia aumenta el riesgo de alteraciones emocionales y estas pueden, a su vez, contribuir a desencadenar una crisis. Los miembros de la familia del paciente; ¿están preparados para esta situación?

- a. Si
- b. No

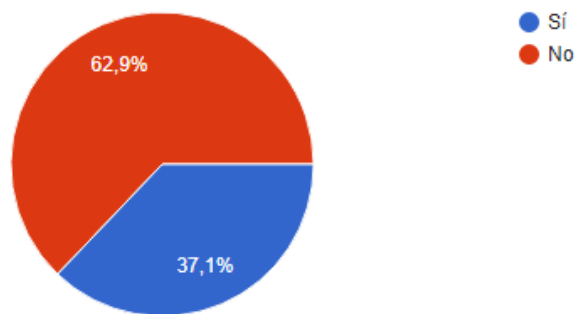


Figura 13 Resultados Pregunta 13 de la encuesta

Se muestra por medio del resultado a esta pregunta que las familias de los pacientes con esta enfermedad no están del todo preparadas para actuar de la mejor forma en el momento de presentarse una crisis o un inconveniente sea cual sea en donde se vea esta patología presente, por lo tanto, es necesaria la compañía y la capacitación de la mejor calidad tanto para los pacientes como para sus familias y su círculo social cercano.

Pregunta 14.

¿Considera importante esta propuesta?

- a. Si
- b. No



Figura 14 Resultados Pregunta 14 de la encuesta

Con un resultado total a favor de la viabilidad del proyecto que se propone, se demuestra la necesidad urgente de un lugar que preste los servicios que se pretenden ofertar, haciendo de este proyecto viable y con la aceptación de las personas a las que se pretende llegar

Análisis general

Teniendo en cuenta los resultados a las preguntas planteadas en la encuesta, la gran conclusión que se puede obtener es la factibilidad que presenta el proyecto APPE en la ciudad de Bogotá. Como claro ejemplo de esto podemos recurrir al contundente resultado que arrojó la pregunta número 14 que tiene como característica ser contundente y directa al preguntarle al posible usuario “¿considera importante esta respuesta?” y que obtuvo como resultado un 100% de respuestas favorables, así como la pregunta numero 12 cuyo enunciado es “¿Estaría interesado (a) en acudir y asistir a un lugar en donde le brinden apoyo psicológico y psicosocial?” en donde el resultado fue del 93,4% de favorabilidad. Si se reúnen estos dos resultados y sin necesidad de hacer un intenso análisis es obvio que las personas con este padecimiento necesitan de un lugar en donde les puedan prestar tanto

a ellos como a sus familias el apoyo y la ayuda en el área psicosocial, lo que hace que el proyecto cuenta con gran aceptación y acogida para ser puesto en marcha.

Del mismo los servicios que se pretenden ofrecer en el proyecto, son aprobados por los posibles usuarios y demuestra que a partir de estos se lograra un cambio positivo tanto en la salud física de los pacientes como en su salud mental, logrando un gran cambio en las vidas de este grupo de personas que padecen la enfermedad de la epilepsia y al mismo tiempo sus familias y su círculo social cercano.

UNIDAD 6

PLAN DE MARKETING

Actualmente la ciudad de Bogotá no cuenta con un centro específico de apoyo Psicológico y Psicosocial a personas que padecen de Epilepsia, por lo tanto, APPE entra innovando el mercado con una organización que preste estos servicios con un plus que es la calidad en el servicio y la responsabilidad que hay con el paciente. En el estudio de mercado se evidencia el gran acogimiento que tendría APPE y por esta razón es una propuesta viable, aunque las personas a las que se les realizo la encuesta ya saben de la idea de negocio se quiere lograr que la mayor cantidad de personas conozcan sobre APPE y de esta manera incrementar el mercado.

Tabla 3 matriz Dofa

Oportunidades	Amenazas
-Ser reconocidos a nivel nacional e internacional.	Nuevos centros de apoyo Psicosocial a pacientes con epilepsia en Bogotá.
-Mejoras en el servicio.	-Pasar por una crisis económica por bajos recursos financieros.
-Contrataciones con grandes hospitales y centros de epilepsia.	

-Ser una empresa pionera en establecimientos de apoyo psicosociales a pacientes con epilepsia. -Poco interés de las personas en capacitarse acerca de la epilepsia.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Único centro de apoyo psicosocial a pacientes con epilepsia en Bogotá. -Personal capacitado. -Buena localización demográfica. -Horarios de atención amplios (9 horas, 7 días a la semana) -Capacitaciones a pacientes, familiares, empresas y demás involucrados con la epilepsia. -Actualización de la norma para llevar a cabo las capacitaciones y trámites. 	<ul style="list-style-type: none"> -Disponibilidad de recursos financieros. -Somos una entidad nueva en el mercado. -Las personas a las que va dirigido nuestro servicio representan aproximadamente un 15% de la población de Bogotá. -La empresa cuenta con pocos funcionarios. -Entablar contratos poco rentables con hospitales debido al flujo de pacientes con esta patología

Segmentación mercados meta

Segmentación geográfica

APPE se encontrará ubicado en la localidad de Chapinero de la ciudad de Bogotá, ya que es un lugar central, que queda cerca a zonas de trabajo, universidades y centros de atención hospitalaria.



Ilustración 2 Mapa localidad de Chapinero

Segmentación demográfica

APPE presta servicio a personas de todo tipo de edad, genero, tamaño de familia, ocupación, educación y raza. Ya que su segmentación principal es prestar el servicio a personas que padezcan de epilepsia y allegados que deseen capacitarse en el tema en la ciudad de Bogotá.

Segmentación psicográfica

La segmentación psicográfica de APPE se divide en dos partes de la siguiente manera,

- Segmentaciones pacientes

Esta segmentación está dirigida a las personas que padecen de epilepsia y deseen recibir apoyo psicosocial por parte de la institución.

- Segmentación entorno

Esta segmentación está dirigida a todas las personas que hagan parte del entorno de personas que padezcan de epilepsia y estén interesados en recibir capacitaciones acerca de cómo ayudar en casos de crisis epilépticas.

Como se puede notar nuestro público es objetivo y cubre tan solo el quince por ciento de la población, específicamente nos dirigimos a las personas que padezcan de epilepsia y su entorno. Este entorno deberá tener deseos de capacitarse respecto a esta patología, medidas de preparación en caso de crisis e información en trámites. Esto hace que nuestra segmentación en el mercado sea concisa. Respecto a la ubicación es un lugar central a hospitales, lugares de trabajo y de estudio lo que hace que la institución sea asequible.

Objetivos de marketing

- Obtener un mínimo de 7 pacientes nuevos en la apertura de nuestro servicio.
- Ser identificados como una institución que brinda un servicio nuevo de calidad, donde hay responsabilidad por nuestros pacientes.
- Dar a conocer los principales atributos que brinda la organización y la vez demostrando nuestros servicios de calidad y responsabilidad reflejando confianza a nuestros futuros pacientes.

Tácticas de marketing con la planeación estratégica

Como se mencionó anteriormente nuestro plan de marketing se basa en volantes, pancartas, las TIC y una conferencia inicial de la siguiente manera,

- Volantes y pancartas, es importante el lugar donde estas se posicionarán ya que tenemos que captar a nuestro público objetivo, por esta razón acudimos a la zona de Chapinero por su localización tan centrada, donde encontramos hospitales y empresas.
- Las TIC, actualmente la tecnología es parte fundamental a la hora de implementar las TIC, por tanto, APPE cuenta con página web, pagina en Facebook, Cuenta en LinkedIn e Instagram en las cuales se proporcionará información de nuestros servicios, eventos y atención al usuario.
- La conferencia se hará en las instalaciones de APPE como una apertura de la organización donde el objetivo principal es captar el público dándole a conocer nuestro servicio.

Inicialmente se escogieron herramientas básicas, pero con gran captación de público ya que son factibles. El presupuesto inicial para ejecutar estas herramientas es de \$8'000.000 y cabe resaltar que utilizaremos medios como la televisión y radio más adelante lo que implicar ampliar el presupuesto.

Evaluación de segmentos de mercado

El segmento de mercado de APPE es específico y concreto ya que presta servicio psicológico a personas de cualquier edad, religión y género que padezcan de epilepsia y su entorno. Este entorno es aquellas personas que tengan relación directa con un paciente y quieran capacitarse sobre el “cómo actuar” en casos de crisis de epilepsia, también que

tramites se deben hacer y conocer claramente los derechos que amparan a estos pacientes.

APPE tiene una gran ventaja ya que no tiene un competidor directo, por tanto, es una institución nueva e innovadora que se espera capte gran atención en el mercado el mercado meta.

Como resultado de lo anteriormente dicho el mercado meta tiene dos segmentos que son el paciente con epilepsia y el entorno que rodea al paciente con epilepsia.

Marketing no diferenciado

El marketing no diferenciado de APPE son las personas pacientes o entorno que decidan tomar las capacitaciones y las conferencias que haga la compañía que siempre tendrá el objetivo de informar sobre derechos y reformas, además de promocionar nuestros servicios.

Marketing diferenciado

APPE ofrece a los pacientes específicamente servicios como apoyo psicosocial, valoración por neurología, psicología y orientación legal sobre los derechos de los pacientes con esta patología. Por otro lado, APPE ofrece servicios al entorno del paciente como capacitaciones sobre el manejo ante la presencia de una crisis, apoyo psicológico y psicosocial si lo requiere, orientación legal sobre los derechos de los pacientes y conferencias, eventos informativos.

UNIDAD 7

COMPONENTES DE APPE (APOYO PSICOSOCIAL A PACIENTES CON EPILEPSIA)

Identificación.

- **Nombre del establecimiento:** APPE (Apoyo Psicosocial a Pacientes con Epilepsia)
- **Ubicación:** APPE estará ubicado en la localidad chapinero de la ciudad de Bogotá.



Ilustración 3 ubicación APPE

- **Limitación de edades:** no se presenta un límite en la edad del paciente que necesite el servicio
- **Naturaleza:** Privado
- **Jornada:** se prestará el servicio en una jornada de lunes a viernes en un horario de 8am a 12m y de 1pm a 6pm y sábado de 8am a 4pm
- **Logo:**



Ilustración 4 logo APPE

Eslogan

Con esta frase se quiere expresar confianza y seguridad a todos nuestros pacientes, se quiere que crean en que APPE está hecha para brindar apoyo incondicional de cualquier tipo que necesiten.

Colores corporativos

AZUL

El color azul transmite sensaciones de frescura y transparencia, así como sabiduría y madurez, ejerciendo un efecto tranquilizante para la mente al ser un color del cielo y del mar representa estabilidad y profundidad.

BLANCO

El color blanco está asociado a la luz, la bondad y la verdad. Suele transmitir una sensación de sobriedad y luminosidad.

Mercado Naming

¿Qué queremos lograr en el mercado con nuestra marca?

- Darnos a conocer como una institución confiable, respetuosa y honesta.
- Lograr que las instalaciones de APPE sean agradables, bien presentadas y pulcras.
- Tratar a nuestros pacientes y su entorno con amor brindando buena calidad en el servicio.
- Dejar recuerdos inolvidables a nuestros clientes con conferencias y eventos de calidad.

Se quiere lograr que la marca e imagen corporativa refleje las cuatro condiciones nombradas, ya que representan a APPE con claridad. Para APPE es muy importante ser reconocida como una empresa confiable, honesta, respetuosa, agradable y pulcra.

Servicios ofrecidos.

- Atención psicológica a pacientes con diagnóstico de epilepsia
- Capacitación grupo familiar del manejo ante la presencia de crisis epilépticas
- Valoración por neurología
- Valoración por nutrición
- Orientación legal sobre los derechos de pacientes con esta patología
- Capacitación al grupo social cercano, trabajo y/o academia en caso de presentarse emergencias

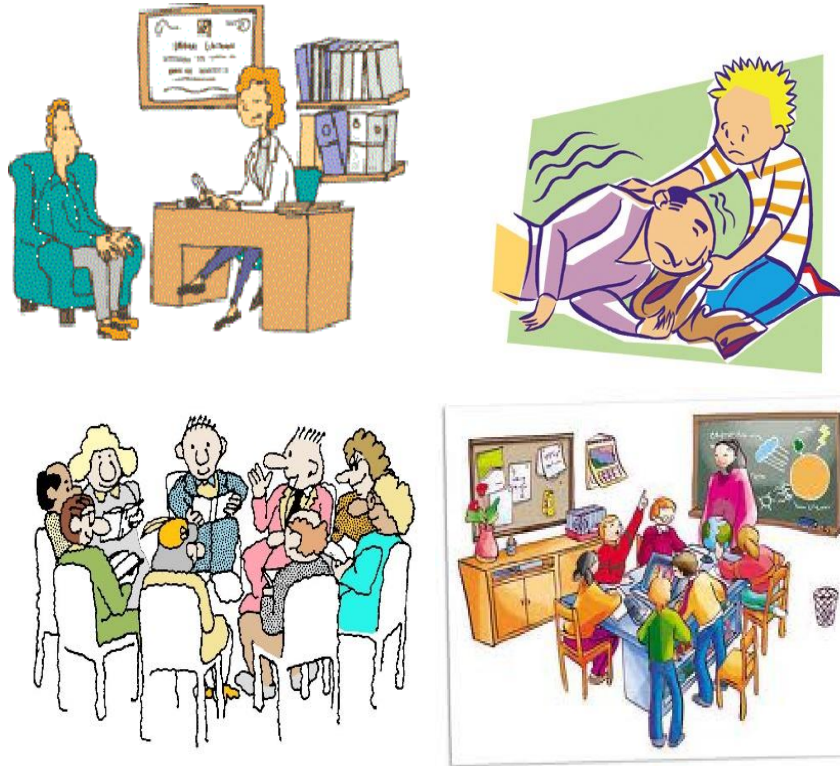


Ilustración 5 Servicios Ofrecidos

Institucionalidad

Misión

Somos un centro de ayuda para cualquier persona que lo requiera, ubicados en la ciudad de Bogotá, que busca hacer de la epilepsia una enfermedad más manejable y menos traumante para el paciente y la sociedad, a partir de un acompañamiento profesional capacitado y en uso de las técnicas más adecuadas.

Visión

Para el 2021 consolidarnos como el centro de ayuda psicosocial líder en Colombia, siendo pioneros en investigación y desarrollo de terapias que mejoren en un cien por ciento la calidad de vida de las personas con epilepsia y su entorno social, logrando un impacto notable en la sociedad por medio de la concientización sobre el manejo de esta enfermedad

Valores

- **Lealtad:** Asegurar el compromiso y respeto hacia los clientes/usuarios.
- **Idoneidad:** Actitud, disponibilidad y capacidad para entregar el servicio.
- **Transparencia:** Realizar una gestión de forma objetiva, clara y verificable.
- **Equidad:** Proceder con justicia, igualdad e imparcialidad, buscando un impacto social positivo.
- **Integridad:** Actuar con firmeza, rectitud, honestidad y coherencia.
- **Respeto:** tratar a todos los involucrados desde clientes hasta los empleados de la manera más respetuosa posible
- **Tolerancia:** ser conscientes de las diferentes personalidades y costumbres de las personas

Flujo del servicio

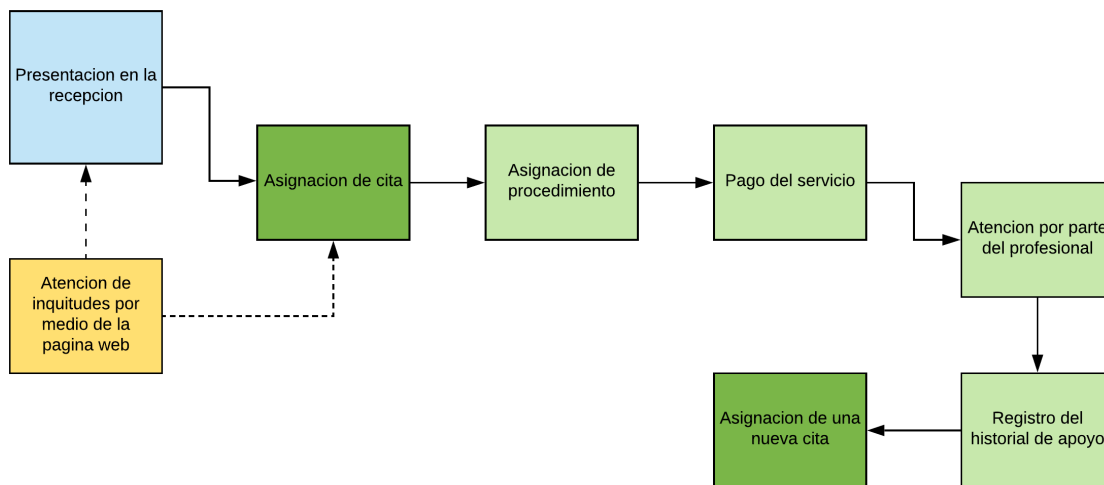


Ilustración 6 Flujo del servicio en APPE

UNIDAD 8

Producto- servicio

APPE presta el servicio de Atención psicológica a pacientes con diagnóstico de epilepsia, capacitación grupo familiar del manejo ante la presencia de crisis epiléptica, valoración por neurología, psicología, trabajo social y orientación legal sobre los derechos de pacientes con esta patología

Precio

Con el objeto de interpretar los diferentes niveles de precios establecidos en los contratos entre EPS se establece la diferencia positiva y negativa con respecto a los tarifarios, tales como el Instituto de Seguros Sociales (ISS), seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT), tarifas de especialistas para diferentes tipos de bienes, los precios de referencia expresados como tarifarios no serán precios piso o precios mínimos, sino techos en los cuales los precios reales serán expresados como un descuento con respecto al tarifario. Haciendo

que por regla general la mayoría de las transacciones determinen sus precios por debajo de las tarifas.

APPE realizara el manejo de precios con referencia al Manual Tarifario SOAT ya sea pago por evento o conjunto integral de atención.

“El Manual de Régimen Tarifario del Decreto 2423 de 2006 será de obligatorio cumplimiento en los casos originados por accidente de tránsito, desastres naturales, atentados terroristas y los demás eventos catastróficos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social; también en la atención inicial de urgencias de otra naturaleza, si no hay acuerdo entre las partes. Los contratos para la prestación de otros servicios de salud por parte de las instituciones prestadoras servicios de salud, tanto públicas o privadas, se pagarán de acuerdo con las tarifas acordadas, ese manual es un instrumento que hace parte de los mecanismos de protección del derecho a la salud y define las tarifas para el reconocimiento de los servicios. El suministro de dichos servicios debe realizarse con sujeción al cumplimiento y mantenimiento de los estándares de las Condiciones Tecnológicas y Científicas del Sistema Único de Habilitación, definido en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, sin que la alusión de tales disposiciones al interior del presente Manual constituya una limitación a los contenidos o coberturas de los servicios tarifados.”

Plaza

La plaza o distribución consiste en la selección de los lugares o puntos de venta en donde se venderán u ofrecerá el servicio; APPE lo ofrecerá vía Internet, llamadas telefónicas, envío de correos y visitas a las EPS o EPS-S, buscando establecer convenios con Entidades Promotoras de Servicios de Salud; en referencia al uso de servicio por pago por evento a

personas particulares se realizará publicidad a través de redes sociales y en la sede de la institución.

Ubicar nuestros productos solamente en los puntos de ventas que sean convenientes para el tipo de producto que vendemos (distribución selectiva).

Promoción

La promoción consiste en comunicar, informar, dar a conocer o recordar la existencia de un producto a los consumidores, así como persuadir, motivar o inducir su compra o adquisición. Algunas estrategias que podemos aplicar, relacionadas a la promoción son:

- Poner anuncios en diarios, revistas o Internet.
- Crear boletines tradicionales o electrónicos.
- Crear actividades o eventos.
- Crear carteles, volantes, presentaciones, folletos o calendarios publicitarios.
- Enviar correo directo o volante por zonas específicas.
- Publicaciones en revistas o periódicos.
- Prestar una atención de calidad y amabilidad a cada uno de los pacientes teniendo presente que son el fundamento de la entidad

UNIDAD 9

PUBLICIDAD

APPE, maneja la publicidad usando medios de comunicación interactiva, actualmente la tecnología es base fundamental en la misma, el avance de las redes sociales permite dar a

conocer el servicio ofrecido; así mismo permite que la población se interese por conocer de la atención.

APPE maneja página institucional, así mismo cuenta con página en Facebook, LinkedIn, Instagram, y se dará a conocer a través de los medios como lo son la televisión, la radio, y periódicos nacionales.

Igualmente se dará atención por medio de la aplicación WhatsApp para el agendamiento de citas de manera ágil, la línea de atención telefónica tendrá personal capacitado que permitirá brindar información y gestionar trámites que requiera.

Así como vía telefónica y por correo electrónico se podrá brindar toda la información que sea solicitada

Promocionar y mostrar a cada uno de nuestros usuarios los valores de: Amabilidad, cordialidad, entrega, profesionalismo, ética, compromiso y formalidad.

Atención especializada: Es la forma en que le damos seguimiento a las peticiones de nuestros usuarios en la red. Si tenemos un trato digno, rápido y eficaz tenemos una probabilidad de que nuestros usuarios nos recomienden y de igual forma regresen con nosotros.

Programación organizada: Debemos mantener un proceso de organización constante, tener en cuenta en nuestra página web un apartado donde la transparencia de las consultas sea visible para nuestros usuarios y puedan programar su cita.



APOYO PSICOSOCIAL A PACIENTES CON
EPILEPSIA

Superando obstáculos juntos.

WWW.APPE3.WEBNODE.COM.CO
@APOYO_APPE

la epilepsia es una enfermedad que se lleva mejor si es
con el apoyo de todos.

Ilustración 7 formato volante

¿sabes que es?

EPILEPSIA

¿Conoces a alguien que la padezca?

BRINDAMOS AYUDA
PSICOSOCIAL PARA EL
MANEJO DE ESTA
ENFERMEDAD

WWW.APPE3.WEBNODE.COM.CO

Contactanos, 316831132
apoyo.appe@gmail.com

  @apoyo_apppe

Ilustración 8 formato poster publicitario

UNIDAD 10

PUBLICIDAD DIGITAL

Se debe tener en cuenta que estamos en una época en donde las comunicaciones y las relaciones entre las personas se caracterizan por estar unidas por una red, internet. Hoy en día todo se mueve a través de esta tecnología, haciendo a un lado la comunicación por otros medios físicos, es por esto por lo que la mayoría de los esfuerzos que se deben hacer para que una idea nueva llegue a los posibles clientes, deben estar enfocados en los diferentes mecanismos de publicidad por internet.



Ilustración 9 Publicidad en internet¹⁶

Es por esto por lo que se recurre a estrategias para hacer conocer el proyecto, estrategias como:

¹⁶ <https://postcron.com/es/blog/publicidad-en-internet/>

Redes sociales

Del inmenso mundo de redes sociales que se manejan en la actualidad hay un pequeño grupo que son las más populares y fáciles de manejar, por estas razones se decide concentrar esfuerzos en las siguientes redes sociales.

Instagram

https://www.instagram.com/apoyo_appe/



Ilustración 10 Appe en Instagram

Facebook

<https://m.facebook.com/appe.appe.1481>

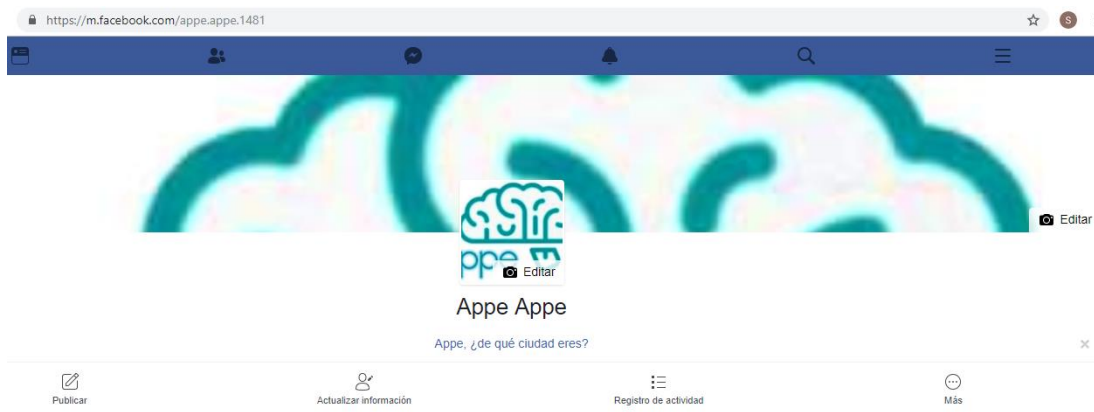


Ilustración 11 Appe en Facebook

Página web.

<https://appe3.webnode.com.co/>

Así mismo se tiene una página web por medio de la cual se va a manejar información, contactos, horarios de atención, y actualización de noticias

Se podría decir que esta es una de las caras principales del proyecto pues es la forma más directa por la cual los usuarios van a tener contacto con el centro, este método será como ir directamente a nuestras instalaciones.



Ilustración 12 Pagina web Appe inicio



Ilustración 13 Pagina web Nosotros



SERVICIOS



- > Atención psicológica a pacientes con diagnóstico de epilepsia
- > Capacitación grupo familiar del manejo ante la presencia de crisis epilépticas
- > Valoración por neurología
- > Valoración por nutrición
- > Orientación legal sobre los derechos de pacientes con esta patología
- > Capacitación al grupo social cercano, trabajo y/o academia en caso de presentarse emergencias

Ilustración 14 Pagina web Servicios



CONTACTO

Solicita una cita
Chapinero - Bogotá

Email
apoyo.appe@gmail.com

Teléfono
3168311325 - 2760512



Para programar una cita, por favor contáctanos en horas de oficina o usa el formulario de contacto.

Nombre

Email

Mensaje

Ilustración 15 Pagina web Contacto

UNIDAD 11

COSTO DE LOS SERVICIOS

APPE maneja el costo de los servicios ofrecidos teniendo como referencia las tarifas que se manejan en el SOAT 2018, (Decreto 2423 de 2006) es de aclarar que el precio cambia de

acuerdo con el tipo de contratación, en caso determinado si es por convenio con IPS o personal así:

- Pago por caso conjunto integral de atenciones, paquete o grupo relacionado por diagnóstico: Se pagan conjuntos de actividades, procedimientos, intervenciones e insumos prestados o suministrados a un paciente. Las tarifas son pactadas previamente.

Teniendo como fundamento las condiciones mínimas que deben ser incluidas en los acuerdos de voluntades para la prestación de servicios.

1. Termino de duración.
2. Monto o los mecanismos que permitan determinar el valor total del mismo.
3. Información general de la población objeto con los datos sobre la ubicación geográfica y perfil demográfico.
4. Servicios contratados.
5. Tarifas que deben ser aplicadas a las unidades de pago.
6. Mecanismos de interventoría, seguimiento y evaluación de cumplimiento de las obligaciones, durante la vigencia del acuerdo de voluntades.
7. Mecanismos para la solución de conflictos.
8. Mecanismos y términos para la liquidación o terminación de los acuerdos de voluntades, teniendo en cuenta la normatividad aplicable en cada caso. (Ley 80 de 1993- Decreto 2170 de 2002)

Tabla 4 Precios de los servicios ofrecidos por Appe basados en la resolución 5521 de 2013¹⁷

Área	Cups- códigos únicos de procedimientos en salud	Descripción	Tarifa	Valor soat	Costo
Consulta ME General	890201	Consulta de primera vez por medicina general	Incluida plan pg-gratuita	Incluida plan pg-gratuita	Incluida plan pg-gratuita
Participación Junta	890503	Participación en junta médica por medicina general y caso (paciente)	Soat menos 20%	\$90.900	\$72.720
Consulta ME Especializada	890374	Consulta de control o de seguimiento por especialista en neurología	Soat menos 20%	\$45.100	\$36.080
Consulta ME Especializada	890364	Consulta de control o de seguimiento por especialista en medicina física y rehabilitación	Soat menos 20%	\$45.100	\$36.080
Consulta ME Especializada	890384	Consulta de control o de seguimiento por especialista en psiquiatría	Soat menos 20%	\$45.100	\$36.080
Consulta ME Especializada	890385	Consulta de control o de seguimiento por especialista en psicología	Soat menos 20%	\$45.100	\$36.080
Consulta ME Especializada	890209	Consulta de control o de seguimiento por especialista en trabajo social-capacitación grupo familiar	Soat menos 20%	\$45.100	\$36.080
Consulta ME Especializada	890364	Consulta de control o de seguimiento por especialista en medicina física y rehabilitación	Soat menos 20%	\$45.100	\$36.080
Rehabilitación	931000	Terapia física integral sod	Soat menos 20%	\$20.100	16.080

¹⁷ <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-5521-de-2013.pdf>

Rehabilitación	938303	Terapia ocupacional integral	Soat menos 20%	\$20.100	16.080
----------------	--------	------------------------------	----------------	----------	--------

- **Pago por evento:** Se realiza por las actividades, procedimientos e intervenciones suministradas a un paciente durante un periodo determinado y ligado a un evento de atención en salud

Tabla 5 Tabla de precios a los servicios ofrecidos por Appe para particulares basados en la resolución 5521 de 2013¹⁸

Área	Cups- códigos únicos de procedimientos en salud	Descripción	Tarifa	Valor soat	Costo
Consulta ME General	890201	Consulta de primera vez por medicina general	Incluida plan pg-gratuita	Incluida plan pg-gratuita	Incluida plan pg-gratuita
Participación Junta	890503	Participación en junta médica por medicina general y caso (paciente)	Soat menos 10%	\$90.900	\$81.810
Consulta ME Especializada	890374	Consulta de control o de seguimiento por especialista en neurología	Soat menos 10%	\$45.100	\$40.590
Consulta ME Especializada	890364	Consulta de control o de seguimiento por especialista en medicina física y rehabilitación	Soat menos 10%	\$45.100	\$40.590

¹⁸ <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-5521-de-2013.pdf>

Consulta ME Especializada	890384	Consulta de control o de seguimiento por especialista en psiquiatría	Soat menos 10%	\$45.100	\$40.590
Consulta ME Especializada	890385	Consulta de control o de seguimiento por especialista en psicología	Soat menos 10%	\$45.100	\$40.590
Consulta ME Especializada	890209	consulta de control o de seguimiento por especialista en trabajo social- capacitación grupo familiar	SOAT MENOS 10%	\$45.100	\$40.590
Consulta ME Especializada	890364	Consulta de control o de seguimiento por especialista en medicina física y rehabilitación	Soat menos 10%	\$45.100	\$40.590
Rehabilitación	931000	Terapia física integral sod	Soat menos 10%	\$20.100	\$18.090
Rehabilitación	938303	Terapia ocupacional integral	Soat menos 10%	\$20.100	\$18.090

BIBLIOGRAFÍA.

- ¿Qué es el Análisis PESTEL? - Lifeder. (2018). Obtenido de <https://www.lifeder.com/analisis-pestel/>
- Análisis PESTEL. (2018). Obtenido de <http://www.endvawnow.org/es/articles/1182-analisis-pestel.html>
- Sistema de Gobierno en Colombia - Embajada de Colombia. (2018). Obtenido de <http://www.embajadacolombia.org/Sistema%20de%20Gobierno-decolombia-16.html>
- Constitución Política de Colombia. (2018). Obtenido de https://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm
- (2018). Obtenido de https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2008/Informe_sobre_epilepsia.pdf
- (2018). Obtenido de http://www.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar_documento?p_tipo=05&p_numero=28&p_consec=15981
- (2018). Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/INTOR/estrategia-plan-accion-epilepsia.pdf>
- (2018). Obtenido de <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L1414010.pdf>
- Sentencia C-398/10. (2018). Obtenido de <http://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2010/C-398-10.htm>

- (2018). Obtenido de https://www.iush.edu.co/uploads/Escala_Minimos_Remuneracion2018.pdf?IUSH
- (2018). Obtenido de <https://gydconsulting.com/userfiles/Ley-1819-29-dic-16-Reforma-Tributaria-Diario-Oficial-50101.pdf>
- 100 Cosas que no deben faltar en el despacho de un Psicólogo | Psiky. (2018). Obtenido de <https://www.psyky.es/emprendimiento-psicologos/despacho/>
- Laso, E. (2018). ¿Qué es y cómo funciona la terapia psicológica? Obtenido de <https://psicologiaenpositivo.com/?p=1456>
- Publicidad para entidades no lucrativas. (2018). Obtenido de <https://www.asociacionproade.org/formaci%C3%B3n-para-ong/publicidad-para-enl/>
- Azul, P. (2018). Punto Azul - PROGRAMA POSCONSUMO DE MEDICAMENTOS COLOMBIA CORPORACIÓN PUNTO AZUL. Obtenido de <http://puntoazul.com.co/>
- (2018). Obtenido de <https://gydconsulting.com/userfiles/Ley-1819-29-dic-16-Reforma-Tributaria-Diario-Oficial-50101.pdf>
- Entidades sin ánimo de lucro deben reportar sus actividades desde enero. (2018). Obtenido de <https://www.dinero.com/economia/articulo/nuevo-regimen-tributario-para-entidades-sin-animo-de-lucro/253758>
- Impuestos para empresas Colombia - Impuestos Colombia - Abogados en Colombia. (2018). Obtenido de <http://www.gestionlegalcolombia.com/impuestos-empresas-colombia.html>
- Epilepsia: Cerca de 450 mil colombianos la padecen. (2018). Obtenido de <http://www.consultorsalud.com/epilepsia-cerca-de-450-mil-colombianos-la-padecen>

- Epilepsia. (2018). Obtenido de <http://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/epilepsia>
- Usa tecnología para mejorar tu servicio al cliente. (2018). Obtenido de <https://www.merca20.com/usa-tecnologia-para-mejorar-tu-servicio-al-cliente/>
- Fundación Fire Colombia. (2018). Obtenido de <http://www.firecolombia.co/que-hacemos-para-el-mundo.html>
- Servicios - Fundación Liga Central Contra la Epilepsia. (2018). Obtenido de <http://www.epilepsia.org/servicios-licce/>
- (2018). Obtenido de <https://www.fsfb.org.co/wps/portal/fsfb/inicio/servicioensalud/clínicas-especializadas/sectionItem/clinica-de-epilepsia/>
- (2018). Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-5521-de-2013.pdf>