

Estrategia de Mejoramiento para Lograr la Efectividad de la Atención Integral de los Usuarios Afiliados al Régimen Contributivo de la IPS Nueva Popayán Según Ciclo de Vida a Través del Fortalecimiento de Demanda Inducida Efectiva de Marzo a Mayo del Año 2024.



Cristian Camilo Astaiza Bolaños y María Camila Mera Delgado

Facultad Ciencias de la Salud, Programa de Enfermería, Universidad del Cauca, Gestión del Cuidado.

Enf. Alejandro Rodríguez Cuartas

Popayán, Cauca, mayo 31 de 2024

Tabla de Contenido

1.	Nombre del Proyecto	3
2.	Introducción	4
3.	Diagnóstico de la Situación Existente	8
4.	Planteamiento del Problema: Árbol de Problemas	9
5.	Objetivo General.....	10
6.	Objetivos Específicos	10
7.	Justificación.....	11
8.	Matriz de Marco lógico	12
9.	Abordaje Metodológico.....	22
	9.1. Tabla de variables cualitativas, cuantitativas y sus categorías,	23
10.	Resultados	33
11.	Impactos Esperados	38
12.	Conclusiones	39
13.	Recomendaciones	40
14.	Bibliografía	41
15.	Anexos.....	42
	15.1. Cronograma	49
	15.2. Presupuesto	50

1. Nombre del Proyecto

Estrategia de mejoramiento para lograr la efectividad de la atención integral de los usuarios afiliados al régimen contributivo de la IPS Nueva Popayán según ciclo de vida a través del fortalecimiento de demanda inducida efectiva de marzo a mayo del año 2024

2. Introducción

La Resolución 3280 a nivel mundial establece los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud (RPMS). Esta resolución tiene como objetivo principal promover y garantizar una atención integral de salud a nivel mundial, abordando las necesidades de salud de las personas de manera holística.

La implementación de la Resolución 3280 ha llevado al desarrollo de diferentes modelos y enfoques de rutas de atención integral en salud. Estos modelos se basan en la evidencia científica y en las mejores prácticas internacionales, y buscan garantizar que todas las personas tengan acceso a una atención de salud completa y de calidad.

La Resolución 3280 en Colombia establece los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud. Esta ruta tiene como objetivo brindar una atención integral a la población, especialmente a la población materno perinatal.

La Ruta busca promover y mantener la salud de las personas, así como prevenir enfermedades y brindar atención oportuna y de calidad, se basa en el Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS) y se implementa en el marco del sistema de salud colombiano.

La resolución establece los lineamientos para la identificación, clasificación y seguimiento de los usuarios de la ruta, así como los servicios y acciones que deben ser brindados en cada etapa de atención. Además, se enfoca en la coordinación entre los diferentes niveles de atención y la participación de los usuarios en su propio cuidado de salud.

La Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud en el departamento del Cauca se basa en los lineamientos técnicos y operativos, como:

Identificación de los usuarios: Esto implica la clasificación de los usuarios según su condición de salud y la asignación de un nivel de atención adecuado.

Acceso a los servicios de salud: Esto implica garantizar la disponibilidad de los servicios y la suficiencia del talento humano en salud en el departamento del Cauca.

Coordinación entre los niveles de atención: La ruta integral de atención busca una coordinación efectiva entre los diferentes niveles de atención, desde la atención primaria hasta la atención especializada. Esto asegura una continuidad en la atención y evita la fragmentación de los servicios de salud.

Participación de los usuarios: Esto implica que los usuarios deben ser informados sobre su condición de salud, los servicios disponibles y los derechos que tienen como pacientes.

Servicios y acciones en cada etapa de atención: Esto incluye la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, el diagnóstico, el tratamiento y el seguimiento de los usuarios.

En el municipio de Popayán la Ruta de Atención Integral, enmarcada en la Resolución 3280, representa un enfoque fundamental en la prestación de servicios de salud, la cual busca garantizar una atención integral y de calidad a los ciudadanos.

La Ruta de Atención Integral en Popayán, en concordancia con la Resolución 3280, se convierte en un instrumento clave para mejorar la calidad de vida de la población, fomentando una atención centrada en las necesidades individuales de cada persona y promoviendo la salud y el bienestar en la comunidad.

Al implementar esta ruta, se fortalece el sistema de salud en el municipio, garantizando una atención integral, oportuna y eficaz para todos los ciudadanos, contribuyendo así al mejoramiento de los indicadores de salud y al bienestar general de la población.

En la IPS Nueva Popayán las rutas integrales de atención en salud son un instrumento que contribuye a que las personas, familias y comunidades alcancen resultados en salud teniendo en cuenta las particularidades del territorio donde viven, se relacionan y se desarrollan. Las rutas han permitido orientar la gestión garantizando la continuidad, oportunidad, accesibilidad y calidad en el servicio de acuerdo con la caracterización realizada y a los determinantes sociales de la población.

Esta ruta la cual es la transversal a todas las atenciones realizadas y aquella que la Resolución 3280 enmarca para realizar las frecuencias según los ciclos de vida y para lo cual en la actualidad se cuenta con la siguiente oblación de acuerdo con la caracterización realizada.

A través de esta ruta se llevan a cabo las atenciones integrales del seguimiento a los planes familiares y caracterizaciones de acuerdo con las frecuencias enmarcadas en la Resolución 3280 y las cuales son facturables. Las atenciones que se llevan a cabo son:

- ✓ Control prenatal
- ✓ Control del joven,
- ✓ Enfermedades crónicas,
- ✓ Consulta externa general,
- ✓ Crecimiento y desarrollo
- ✓ 1ª vez, Planificación
- ✓ 1ª vez, enfermedades crónicas
- ✓ 1ª vez; Planificación familiar,
- ✓ Crecimiento y desarrollo,
- ✓ Citologías,

✓ Control de placa,

✓ Detartraje, aplicación de flúor,

✓ Aplicación de sellantes

La ruta tiene como objetivo garantizar la continuidad de la atención en salud, en pro del fortalecimiento del autocuidado y aumentar la conciencia sobre: derechos humanos, derechos sexuales y reproductivos.

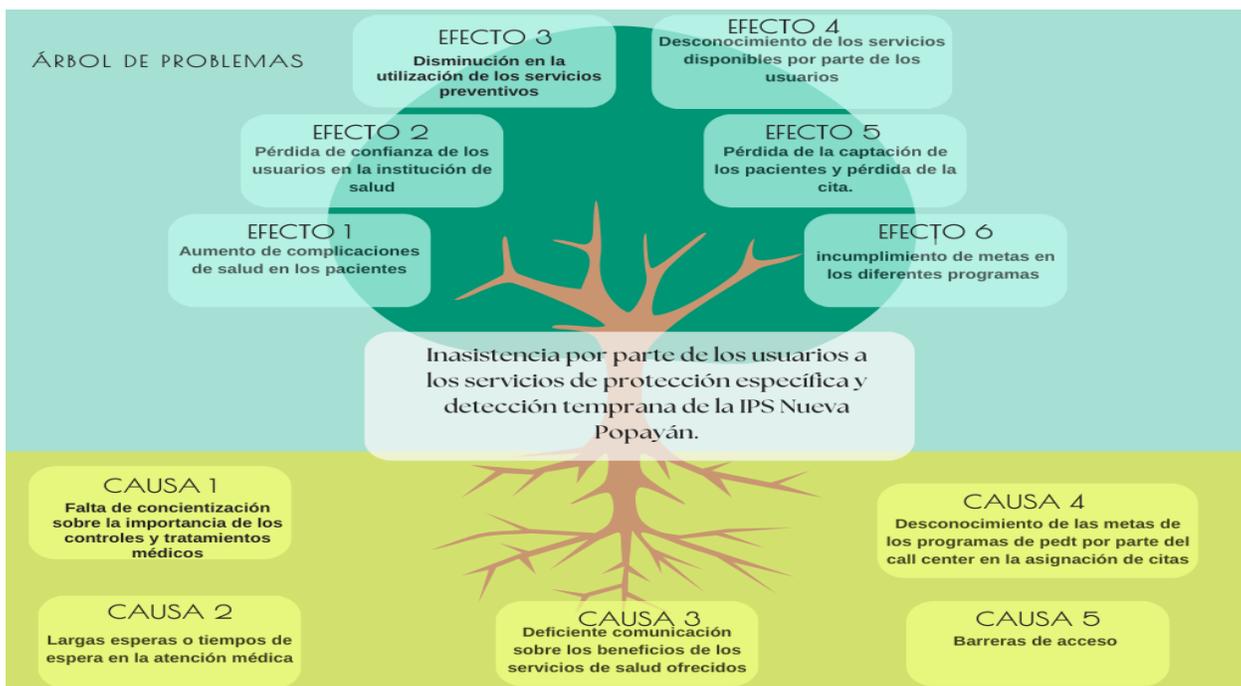
3. Diagnóstico de la Situación Existente

El proyecto surge a raíz de que los usuarios afiliados al régimen contributivo de la NUEVA EPS que son atendidos en la IPS Nueva Popayán presentan diferentes necesidades de atención a lo largo de su ciclo de vida, como primera infancia (7 días hasta los 5 años, 11 meses y 29 días), infancia (los niños y niñas de 6 a 11 años, 11 meses y 29 días), adolescencia(12 a los 17 años), juventud (18 hasta los 28 años), adultez (29 a los 59 años) y vejez(60 años en adelante), lo que requiere una estrategia específica para garantizar una atención integral.

El propósito principal es la creación de una herramienta personalizada que se ajuste a las distintas etapas del ciclo vital de los pacientes, logrando así una atención más eficaz y enfocada en las necesidades específicas de cada segmento de la población según la Resolución 3280, con el objetivo de simplificar la captación de pacientes a través de la demanda inducida, el cual es un proceso estratégico para mejorar la calidad de la atención, fortalecer la relación entre los usuarios y la institución de salud y cumplir con las metas programáticas en protección específica y detección temprana, utilizando como referente la base de datos de la población a atender por parte de la IPS Nueva Popayán durante el mes de febrero de 2024.

La utilización de datos precisos y actualizados provenientes de la base de datos de la IPS Nueva Popayán será esencial para el desarrollo de esta herramienta, ya que permitirá identificar patrones, tendencias y necesidades particulares de los pacientes, contribuyendo a una gestión más eficaz de la demanda y a una atención integral que fomente la salud y el bienestar de la comunidad afiliada al régimen contributivo.

4. Planteamiento del Problema: Árbol de Problemas



5. Objetivo General

Diseñar e implementar una herramienta efectiva para fomentar la asistencia de los usuarios a los servicios de salud de la IPS Nueva Popayán a través de la demanda inducida, según ciclo de vida.

6. Objetivos Específicos

Desarrollar un instrumento de demanda inducida por ciclo de vida.

Realizar demanda inducida a los pacientes según su ciclo de vida, por medio de llamadas para personalizar la comunicación y los servicios de salud ofrecidos a cada grupo poblacional.

Cuantificar y analizar las barreras de acceso manifestadas por los usuarios que les impide asistir oportunamente a los programas de Pedt de IPS Nueva Popayán.

Proponer a la IPS Nueva Popayán recomendaciones pertinentes, para el mejoramiento del proceso de demanda inducida con el fin de lograr la efectividad y la asistencia oportuna a los programas de Pedt.

7. Justificación

Se requiere una estrategia específica para garantizar una atención integral, donde es crucial comprender el perfil de la población afiliada, con el fin de ajustar la oferta de servicios de manera acorde.

Al identificar los obstáculos que se presenten, se podrá lograr evidenciar que se debe evaluar la accesibilidad de los usuarios a los servicios de salud, identificando posibles barreras que limiten la demanda inducida efectiva, por otro lado, se analiza las estrategias de promoción y comunicación de la IPS para estimular la demanda y garantizar que los usuarios conozcan los servicios disponibles.

Es por ello por lo que se hace necesario implementar programas de capacitación para el personal de la IPS en la gestión de demanda inducida y en la mejora de la atención integral a los usuarios.

Para finalizar se sugiere la implementación de las recomendaciones brindadas en busca de la mejora continua, lo que permitirá optimizar los recursos de la IPS Nueva Popayán, asegurando una atención integral y eficaz a los usuarios afiliados al régimen contributivo de manera sostenible.

8. Matriz de Marco lógico

	Indicadores			
	Resumen en Narrativo	Objetivos Verificables	Medios de Verificación	Supuestos
Objetivo General	Diseñar e implementar una herramienta efectiva para fomentar la asistencia de los usuarios a los servicios de salud de la IPS Nueva Popayán a través de la demanda inducida, según ciclo de vida: Se realiza diagnóstico	- Proceso: Número de pacientes que asisten a las citas pedt/Total de pacientes a los que se le realizó la demanda inducida - Resultado: Número de pacientes agendados	- datos de esta demanda inducida de integral. a los usuarios e agendamiento de citas PANA, Formulario forms, Estadística mensual de asistencia a las citas de los	Bases de datos Herramienta de usuario no contesta. Doble agendamiento de la cita Desafiliado a la eps. Negación a los servicios de salud. Falta de confiabilidad en el

	<p>situacional de correctamente programas de agendamiento la demanda por ciclo de pedt. de citas de pedt inducida para vida/Total de dar pacientes a los cumplimiento que se le realizó de la meta al la demanda aumentar la inducida. asistencia de los usuarios a los servicios de salud</p>
<p>Objetivos específicos</p>	<p>- Bases de Escasez Desarro Proceso: datos de fondos o Número de Herrami apoyo llar un pacientes que enta de financiero para instrumento de asisten a las demanda el desarrollo del demanda citas de inducida instrumento inducida por pedt/Total de integral. Falta de ciclo de vida: pacientes a los Softwar experiencia o Realización de que se le realizó e de capacitación. la herramienta la demanda agendamiento Bases inducida de citas PANA, de datos sin Estadística actualizar</p>

	-	mensual	de	
	Resultado:	asistencia	a las	
	Número	de citas	de los	
	pacientes	programas	de	
	agendados	pedt.		
	correctamente			
	por ciclo	de		
	vida/Total	de		
	pacientes	a los		
	que se le realizó			
	la demanda			
Realizar	-	Bases de	Falta de	
demanda	Proceso:	datos	acceso a la	
inducida a los	Número	de	Herrami	información de
pacientes según	pacientes	que	enta	de contacto
su ciclo de	asisten	a las	demanda	actualizada de
vida, por medio	citas	de	inducida	los pacientes
de llamadas	pedt/Total	de	integral.	
para	pacientes	a los	Softwar	Resisten
personalizar la	que se le realizó	e	de	cia de algunos
comunicación	la demanda	agendamiento	pacientes	a
y los servicios	inducida	de citas	PANA,	participar en
de salud		Estadística	llamadas	o

	<p>ofrecidos a - mensual de compartir cada grupo Resultado: asistencia a las información poblacional: Número de citas de los personal Realización de pacientes programas de llamadas agendados pedt. Problem telefónicas, correctamente as técnicos o implementació por ciclo de fallas en la n de la vida/Total de comunicació herramienta pacientes a los que se le realizó la demanda participaci3n o inducida. interacci3n de los pacientes</p>	
	<p>Cuantifi - Bases de Factores car y analizar datos geogr3ficos las barreras de Proceso: Herrami Condici acceso N3mero de enta de ones manifestadas pacientes que demanda socioecon3mic por los usuarios asisten a las inducida as que les impide citas de integral. Falta de asistir pedt/Total de Softwar conciencia o oportunamente pacientes a los e de educaci3n a los programas que se le realiz3 agendamiento</p>	

	<p>de Pedt de IPS Nueva Popayán: Utilización de formatos: encuestas de satisfacción, y herramienta de demanda inducida</p>	<p>la demanda inducida - Resultado: Número de pacientes agendados correctamente por ciclo de vida/Total de pacientes a los que se le realizó la demanda inducida.</p>	<p>de citas PANA, Estadística mensual de asistencia a las citas de los programas de pedt.</p>	<p>Poca participación de los usuarios en la identificación de las barreras</p>
	<p>Proponer a la IPS Nueva Popayán recomendaciones pertinentes, para el mejoramiento del proceso de</p>	<p>- Proceso: Número de pacientes que asisten a las citas de pedt/Total de pacientes a los</p>	<p>Bases de datos Herramienta de demanda inducida integral.</p>	<p>Dificultades en la coordinación interna de la IPS para llevar a cabo los cambios</p>

demanda que se le realizó Softwar Falta de inducida con el la demanda e de seguimiento y fin de lograr la inducida agendamiento evaluación efectividad y la de citas PANA, adecuada de las asistencia - Estadística recomendacion oportuna a los Resultado: mensual de es sugeridas. programas de Número de asistencia a las . Pedt: pacientes citas de los recomendacion agendados programas de es finales correctamente pedt. obtenidas a por ciclo de partir de la vida/Total de realización del pacientes a los proyecto que se le realizó la demanda inducida.

Resultados Esperados	Actividades
Captación efectiva de pacientes a los programas por medio de la demanda inducida.	A partir de la resolución 3280 se logra realizar el instrumento de demanda inducida, donde a partir de los ciclos de vida como primera infancia (7 días hasta los 5

Cumplimiento de metas establecidas por la IPS Nueva Popayán	años, 11 meses y 29 días), infancia (los niños y niñas de 6 a 11 años, 11 meses y 29 días), adolescencia (12 a los 17 años),
Reducción de las barreras de acceso	juventud (18 hasta los 28 años), adultez (29 a los 59 años) y vejez (60 años en adelante),
Atención integral de acuerdo con ciclo vital	se logra identificar los procedimientos y/o consultas a los que tiene derecho. Para poder implementarlo se depura la base de datos que otorga la IPS nueva Popayán, la cual tiene 24.000 usuarios afiliados al régimen contributivo, posterior a ello se toma una muestra de 100 pacientes y se hace un análisis a los pacientes que no han asistido a las consultas para poder de esta manera realizar la demanda inducida por medio de vía telefónica, para lograr la captación de los pacientes y poder realizar un abordaje integral para él y su núcleo familiar.

Una vez se de ruta al paciente para que asista a las consultas que se programan, por medio de un formulario de Google forms se le hará 10 preguntas de selección

múltiple para poder cuantificar y analizar las barreras de acceso que impide que el paciente y su entorno familiar acceda a los programas que presta la IPS Nueva Popayán, las cuales se fueron:

1 ¿Conoce los programas de programas de protección específica y detección temprana disponibles?

2 ¿Encuentra que el lugar donde se realizan las consultas y/o procedimientos es accesible?

3 ¿Le resulta fácil obtener una cita para los diferentes programas que oferta la IPS Nueva Popayán?

4 ¿Le preocupa el costo de la consulta?

5 ¿Ha tenido experiencias negativas en el pasado como:

-mala atención por parte del THS

-sin respuesta por parte del call

center

-demora en la atención para la asignación de citas y para la atención de estas

-mal agendamiento en las citas

6 ¿Considera que la falta de tiempo es un impedimento para asistir a las citas de los programas?

7 ¿Le resulta difícil conciliar su horario laboral o académico con las citas médicas?

8 ¿Podría beneficiarse de horarios extendidos o fines de semana para asistir a consultas y/o procedimientos agendados previamente?

9 ¿Le gustaría recibir más información sobre programas de protección específica y detección temprana?

10 ¿Prefiere recibir información a través de:

-medios digitales

-folletos impresos

-charlas educativas

A partir de los resultados obtenidos se realiza el análisis de las barreras de acceso a las cuales los usuarios se enfrentan, en el momento de hacer uso de los programas brindados en la IPS nueva Popayán.

se propone la implementación de la herramienta de Excel de atención integral según la res 3280, con la que se busca promover la captación integral según ciclo vital, de usuarios, familias y grupos

9. Abordaje Metodológico

La propuesta se enmarca en un proyecto de gestión de desarrollo institucional, los cuales se interesan en mejorar, modificar, ampliar o crear una prestación de servicios oportuna con calidad y de los sistemas que la componen.

El estudio que se realizó fue de tipo cuali-cuantitativo, analizando las necesidades manifestadas por la administración de la IPS Nueva Popayán, las cuales se lograron evidenciar en la práctica, tanto en la asignación de citas como en consulta y manifestaciones verbales por parte de los usuarios.

Se tomó como referencia las bases de datos proporcionada por la IPS Nueva Popayán, en la cual se aplicaron filtros de casillas vacías, usuarios los cuales no se les había realizado demanda inducida y de acuerdo con el ciclo vital, según edad y fecha de nacimiento. En esta base de datos no se encontraban los registros telefónicos de los usuarios, por lo cual, con el número de identificación y haciendo uso de la plataforma PANA, se ingresó a la historia clínica de los pacientes y de esta manera se obtuvieron los números telefónicos.

A partir de la muestra filtrada, se realizan las llamadas telefónicas en la cual se realiza una clasificación, obteniendo como resultado:

Información errónea en la base de datos (desactualizado, cambio de registro de los usuarios, citas con doble agendamiento)

Usuarios sin registro de historia clínica

Usuarios sin contacto telefónico

Sin respuesta a la llamada

Número telefónico erróneo

Rechazo de los servicios de salud

Redireccionamiento a otro programa por ciclo vital

Captación efectiva por demanda inducida de los usuarios

9.1. Tabla de variables cualitativas, cuantitativas y sus categorías,

Cualitativa		Cuantitativa	
Dicotómicas o politómicas	Politómicas ordenadas	Continua (medición)	Discontinua (relación numérica)
Nombre	Grado de escolaridad	Peso	---
Estado civil		Edad	
Nacionalidad		Talla	
Sexo			
Lugar de nacimiento			
¿Conoce los programas de protección específica y detección temprana disponibles?			
¿Encuentra que el lugar donde se			

<p>realizan las consultas y/o procedimientos es accesible?</p> <p>¿Le resulta fácil obtener una cita para los diferentes programas que oferta la IPS Nueva Popayán?</p> <p>¿Le preocupa el costo de la consulta?</p> <p>¿Ha tenido experiencias negativas en el pasado relacionadas a las siguientes opciones?</p> <p>-mala atención por parte del THS</p>			
--	--	--	--

<p>-sin respuesta por parte del call center</p> <p>-demora en la atención para la asignación de citas y para la atención de estas</p> <p>-mal agendamiento en las citas</p> <p>¿Considera que la falta de tiempo es un impedimento para asistir a las citas de los programas?</p> <p>¿Le resulta difícil conciliar su horario laboral o académico con las citas médicas?</p>			
--	--	--	--

<p>¿Podría beneficiarse de horarios extendidos o fines de semana para asistir a consultas y/o procedimientos agendados previamente?</p>			
<p>¿Le gustaría recibir más información sobre programas de protección específica y detección temprana?</p>			
<p>¿Prefiere recibir información a través de?</p> <ul style="list-style-type: none">-medios digitales-folletos impresos			

-charlas educativas			
------------------------	--	--	--

Datos demográficos:

Nombre

Edad

Sexo

Peso

Talla

Nivel educativo

Estado civil

Lugar de nacimiento

Conocimiento y percepción:

¿Conoce los programas de protección específica y detección temprana disponibles en la

IPS Nueva Popayán?

a) si

b) no

Accesibilidad:

¿Encuentra que el lugar donde se realizan las consultas y/o procedimientos es accesible?

a) si

b) no

¿Le resulta fácil obtener una cita para los diferentes programas que oferta la IPS Nueva Popayán?

- a) si
- b) no

¿Le preocupa el costo de la consulta?

- a) si
- b) no

Barreras personales:

¿Ha tenido experiencias negativas en el pasado relacionadas a las siguientes opciones?

- Mal agendamiento en las citas
- Demora en la atención para la asignación de citas y para la atención de las - mismas
- Mala atención por parte del talento humano en salud
- Sin respuesta por parte del call center
- Baja calidad en la atención brindada por parte del personal de salud

Falta de tiempo:

¿Considera que la falta de tiempo es un impedimento para asistir a las citas de los programas?

- a) si
- b) no

¿Le resulta difícil conciliar su horario laboral o académico con las citas médicas?

- a) si
- b) no

¿Podría beneficiarse de horarios extendidos o fines de semana para asistir a consultas y/o procedimientos agendados previamente?

a) si

b) no

Comunicación y educación:

¿Le gustaría recibir más información sobre programas de protección específica y detección temprana?

a) si

b) no

¿Prefiere recibir información a través de:

a) medios digitales

b) folletos impresos

c) charlas informativas

Se elaboró un instrumento basado en la resolución 3280 en el cual se abarca la atención integral de acuerdo al ciclo vital, para la aplicación en los usuarios de régimen contributivo afiliados a la IPS Nueva Popayán; se genera una tabla dinámica en Excel, en la cual se encuentra todos los ciclos vitales como, primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez, vejez y vacunación, con sus actividades y edades correspondiente, con la cual se busca facilitar la asignación de citas integrales y de calidad a los usuarios, familia y grupos.

En salud, este tipo de proyectos generalmente facilitan la revisión y la renovación de la administración del sistema de salud y de los servicios, o de una parte de la organización, incluyendo el replanteo eventual de las políticas, estructuras, sistemas, modelos, recursos y procedimientos, en un proceso donde el desarrollo de capacidades del talento humano es el

elemento central. Su ejecución suele demandar recursos adicionales, diferentes a los que se destinan a actividades operacionales normales en una institución. Su éxito no es posible sin una voluntad política seria y un alto grado de compromiso del talento humano para que su operación se prolongue en el tiempo y logren las transformaciones deseadas con el fin de mejorar la atención en salud.

Para el diseño y ejecución de este, se utiliza la metodología del marco lógico que permite realizar una ejecución por objetivos con el fin de facilitar la participación y comunicación entre las partes interesadas; empleando como herramientas de gestión las etapas del ciclo de mejoramiento PHVA y del Plan de Atención de Enfermería, de la forma como se describe en la siguiente tabla.

Tabla 1. Abordaje Metodológico-Plan de Acción

Momento	Etapas PHVA	Acciones
1	Planeación Valoración	<p>Evaluar la situación actual de la inasistencia de usuarios a los servicios de salud.</p> <hr/> <p>Analizar la efectividad de las estrategias actuales de demanda inducida.</p> <hr/> <p>Definir los objetivos detallados de cada etapa del plan.</p> <hr/> <p>Establecer roles y responsabilidades de los involucrados.</p> <hr/> <p>Diseñar un cronograma de actividades.</p>

		Diag nóstico	Identificar las necesidades y problemas específicos que afectan la asistencia de los usuarios.	
			Determinar las causas de las barreras de acceso manifestadas por los usuarios.	
		Plan eación	Diseñar un plan detallado para desarrollar la herramienta de demanda inducida.	
			Establecer un plan de acción para realizar las llamadas de demanda inducida y analizar las barreras de acceso.	
2	Hacer	Ejec ución	Implementar el instrumento de demanda inducida por ciclo de vida.	
			Realizar las llamadas a los pacientes según su ciclo de vida.	
			Proponer y ejecutar mejoras en el proceso de demanda inducida.	
			Desarrollar el instrumento de demanda inducida por ciclo de vida.	
			Recolectar información sobre las barreras de acceso.	
3	r	Verifica uar	Eval	Analizar los resultados obtenidos de la demanda inducida y las barreras de acceso.

4	Actuar- Ajustar	Comparar los datos recopilados con los objetivos planteados.
	Identificar áreas de mejora y posibles ajustes en el proceso.	
	Evaluar los resultados obtenidos de la implementación de la herramienta de demanda inducida.	
	Retroalimentar el proceso y proponer recomendaciones para futuras mejoras.	
	Implementar las recomendaciones pertinentes, para el mejoramiento del proceso de demanda inducida con el fin de lograr la efectividad y la asistencia oportuna a los programas de Pedt.	
	Realizar los cambios necesarios para optimizar el proceso de demanda inducida.	
	Establecer medidas de seguimiento y control.	

10. Resultados

De acuerdo con el primer objetivo específico: Desarrollar un instrumento de demanda inducida por ciclo de vida.

Comentario: Se evidencia la importancia de desarrollar una herramienta que siga el ciclo de vida establecido, ya que garantiza el cumplimiento de las normas de salud, mejora en la captación de pacientes, optimización de recursos y realizar un seguimiento y evaluación.

AREA GEOGRAFICA:	CAUCA	ACTIVIDADES INDIVIDUALES SEGÚN RESOLUCION 3280														
MUNICIPIO:	POPAYAN	CURSOS DE VIDA														
EPS:	NUEVA EPS	1ra Infancia														
TOTAL POBLACION AFILIADA REG. CONTRIBUTIVO		FRECUENCIA SEGÚN EDAD EN MESES (M) O AÑOS (A)														
POBLACION OBJETO	SEXO	CANTIDAD DE AFILIADOS	Rangos Edad	1. (1)ME	2. (2-3)ME	3. (4-5)ME	4. (6-8)ME	5. (9-11)ME	6. (12-18)ME	7. (19-23)ME	8. (24-29)ME	9. (30-35)ME	10. 3 A	11. 4 A	12. 5 A	
	F	0														
	M	0	Pop. Por rango													
	Total	0														
VALORACION INTEGRAL	COD	DESCRIPCION DEL SERVICIO	CUPS	FRECUENCIA SEGÚN EDAD EN MESES (M) O AÑOS (A)												
	VII.1	Atención en salud por medicina general o especialistas en pediatría o medicina	830201	x		x			x			x		x		
	VII.2	Atención por profesional de enfermería medicina general o nutrición para la promoción y apoyo de la lactancia	833305	x	según hallazgos y criterios del profesional											
	VIII.1	Atención en salud por profesional de enfermería	830205		x			x		x		x		x		
	VIII.2	Atención en salud	830203					x		x		x		x		
	VIS	Tamizaje para hemoglobina	802213	según el riesgo identificado - una vez												
Subtotal Valoración Integral																
PROTECCION ESPECIFICA	PE1	Aplicación de baño de fitor	337106													
	PE2	Profilaxis y remoción de placa	337310													
	PE3	Aplicación de sellantes	337102													
	PE4	Fortificación casera con micronutrientes en polvo						x		x						
	PE5	Suplementos con micronutrientes														
	PE6	Suplementos con hierro	B03AA0701	x	x	x										
PE1	antelmíntica	P02CA0301							x	x	x	x	x	x		
Subtotal Protección Específica																
EDUCACION PARA LA SALUD	EDS1	Educación individual (padres o cuidadores)	3302	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
	EDS2	Educación dirigida a la familia	3301	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
	EDS3	Educación grupal	3301	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Subtotal Educación para la salud																

De acuerdo con el segundo objetivo específico: Realizar demanda inducida a los pacientes según su ciclo de vida, por medio de llamadas para personalizar la comunicación y los servicios de salud ofrecidos a cada grupo poblacional.

Comentario:

Se realizaron 180 llamadas telefónicas a las cuales se les hicieron demanda inducida entre el ciclo vital de primera infancia, adolescencia y juventud.

Primera infancia: De 2111 usuarios registrados en la base de datos correspondientes al ciclo vital de primera infancia, se realizaron filtros de casillas vacías, edad de 0 años nacidos en el 2024 sin realización de demanda inducida, de los cuales quedó una muestra de 33 usuarios para realizar la captación, teniendo como resultado 7 usuarios no tenían número telefónico, 2 usuarios no tenían registro de historia clínica, 11 usuarios tienen información errónea en la base de datos (desactualizada, cambio de registro o doble agendamiento), 8 usuarios no respondieron a la llamada, 1 usuario tenía el numero incorrecto en la historia clínica, 1 usuario captación efectiva por demanda inducida y 1 usuario fue direccionado a otro programa y ciclo vital.

Adolescencia: De 1148 usuarios registrados en la base de datos correspondientes al ciclo vital de adolescencia, a los cuales se le aplicó los filtros de casillas vacías, nacidos después del 2008 y sin realización de demanda inducida, de los cuales quedó una muestra de 225 para realizar la captación, teniendo como resultado 52 usuarios sin respuesta a la llamada, 13 usuarios de captación efectiva por demanda inducida, 2 usuarios redireccionados a adultez, 7 usuarios con número incorrecto en la historia clínica, 2 usuarios retirados, 2 usuarios que rechazaron el servicio , 67 que no tienen número telefónico en la historia clínica, 10 usuarios con información errónea en base de datos (desactualizada, cambio de registros de los usuarios y doble agendamiento de citas) y 37 usuarios sin disponibilidad para atender la llamada .

De acuerdo con el tercer objetivo específico: Cuantificar y analizar las barreras de acceso manifestadas por los usuarios que les impide asistir oportunamente a los programas de Pedt de IPS Nueva Popayán.

Comentario: para lograr este objetivo se realizó un cuestionario de Google forms con preguntas de origen cualitativos y cuantitativos obteniendo como resultado:

Tipo de identificación: 88.2% tarjeta de identificación y 11.8% cédula de ciudadanía

Edad: 88.2 % ciclo vital adolescencia y 5.9 infancia 5.9 adultez

Sexo: 47.1% masculino y femenino 52.9%

Nivel educativo: 88.2% secundaria, 5.9% educación superior y 5.9 primaria

Estado civil: 94.1% soltero y 5.9% unión libre

¿Conoce los programas de protección específica y detección temprana disponibles en la nueva IPS Popayán?

Con un resultado de: si 82.4 y No 17.6%

¿Encuentra que los lugares donde se realizan las consultas y/o procedimientos es accesible?

Con un resultado de: Si 58.8% y No 41.2%

¿Le resulta fácil obtener una cita para los diferentes programas que oferta la IPS nueva Popayán?

Con un resultado de: Si 23.5% y No 76.5%

¿Le preocupa el costo de las consultas?

Con un resultado de: Si 35.3% y No 64.7%

¿Ha tenido experiencias negativas en el pasado relacionadas a las siguientes opciones?

25% mala atención por parte del THS

25% sin respuesta por parte del call center

43.8% demora en la atención para la asignación de citas y para la atención de estas

6.2% mal agendamiento en las citas

¿Considera que la falta de tiempo es un impedimento para asistir a las citas de los programas?

Con un resultado de SI 47.1% y No 52.9%

¿Le resulta difícil conciliar su horario laboral o académico con las citas médicas?

Con un resultado de Si 52.9% y No 47.1%

¿Podría beneficiarse de horarios extendidos o fines de semana para asistir a consultas y/o procedimientos agendados previamente?

Con un resultado de Si 64.7% y No 35.3 %

¿Le gustaría recibir más información sobre programas de protección específica y detección temprana?

Con un resultado de Si 88.2% y No 11.8%

¿Prefiere recibir información a través de?

93.8% medios digitales

6.2% folletos

Basándonos en los resultados obtenidos de la encuesta realizada en Google forms se evidencio que las barreras de acceso a los servicios de salud ofertados por la IPS Nueva Popayán que más predominaron fueron, el desconocimiento de los programas de protección específica y detección temprana ofertados, la dificultad para la obtención de una cita, las experiencias negativas como la demora en la atención para la asignación de las citas y atención de las mismas, la mala atención por parte del THS y la falta de respuestas por parte del call center.

Por otra parte, se sugiere a la IPS Nueva Popayán la solicitud manifestada en los cuestionarios de Google forms por los usuarios de extender los días de atención y de generar canales de difusión masiva para la propaganda de los programas específicos y de detección temprana en la IPS Nueva Popayán.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico: Proponer a la IPS Nueva Popayán recomendaciones pertinentes, para el mejoramiento del proceso de demanda inducida con el fin de lograr la efectividad y la asistencia oportuna a los programas de Pedt.

Comentario: Se sugiere a la IPS Nueva Popayán tener en cuenta las recomendaciones las cuales se obtuvieron a partir del proyecto realizado.

11. Impactos Esperados

- Mejora en la personalización de la comunicación y los servicios de salud ofrecidos a cada grupo poblacional.
- Optimización de la captación de pacientes al adaptar estrategias según las etapas del ciclo de vida.
- Mayor eficiencia en la gestión de la demanda inducida.
- Posible resistencia al cambio por parte del personal de la IPS en la implementación de nuevas herramientas.
- Aumento en la fidelización de los pacientes al sentirse atendidos de manera personalizada.
- Incremento en la asistencia y seguimiento de los pacientes a los programas de salud.
- Posible saturación de llamadas para algunos grupos poblacionales.
- Necesidad de recursos y tiempo para implementar este enfoque personalizado.
- Identificación de obstáculos específicos que afectan la asistencia oportuna a los programas de salud.
- Posibilidad de diseñar estrategias para eliminar o reducir estas barreras y mejorar la asistencia de los usuarios.
- Revelación de deficiencias en la accesibilidad de los servicios de salud que pueden afectar la reputación de la IPS.

12. Conclusiones

La personalización de la comunicación y los servicios de salud según el ciclo de vida de los pacientes es fundamental para mejorar la relación médico-paciente, la captación de pacientes y la asistencia oportuna a los programas de salud. Esto resalta la importancia de adaptar las estrategias de demanda inducida a las necesidades específicas de cada grupo poblacional.

La identificación y análisis de las barreras de acceso que impiden la asistencia oportuna a los programas de salud permiten diseñar intervenciones específicas para superar estos obstáculos. Cuantificar estas barreras es clave para implementar mejoras que aumenten la efectividad en la atención y la asistencia de los usuarios.

Se propone a la IPS Nueva Popayán recomendaciones pertinentes, para el mejoramiento del proceso de demanda inducida con el fin de optimizar la efectividad y la asistencia oportuna a los programas de salud. Esto subraya la importancia de la mejora continua en la gestión de la demanda inducida para garantizar una atención de calidad y una mayor satisfacción de los usuarios.

13. Recomendaciones

- Capacitar al personal para utilizar eficazmente esta herramienta y garantizar su correcta implementación.
- Realizar encuestas o entrevistas para identificar las barreras de acceso que impiden la asistencia oportuna a los programas de salud.
- Utilizar los resultados para diseñar estrategias específicas que eliminen o reduzcan estas barreras y mejoren la accesibilidad de los servicios de salud.
- Establecer un comité de mejora continua que se encargue de proponer y supervisar la implementación de mejoras en el proceso de demanda inducida.
- Evaluar periódicamente el impacto de estas mejoras en la efectividad y la asistencia oportuna a los programas de salud.
- Establecer un mecanismo de comunicación y confianza para que los adolescentes asistan al programa Pedt sin censura por parte de sus padres
- Aplicar la herramienta propuesta que se entrega como insumo
- Apertura agendas en horarios en los que les facilite a los usuarios

14. Bibliografía

Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). Resolución 3280 de 2018. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-3280-de-2018.pdf>

Así Vamos en Salud. (s.f.). Resolución 3280 de. Recuperado de <https://www.asivamosensalud.org/politicas-publicas/normatividad-resoluciones/prestaciones-de-servicios-de-salud/resolucion-3280-de>

Universidad del Cauca. (s.f.). Ruta Integral de Atención en Salud - Resolución 3280/2018. Recuperado de https://unisalud.unicauca.edu.co/unisalud/sites/default/files/ruta_integral_de_atencion_en_salud_resolucion_3280_-_2018.pdf

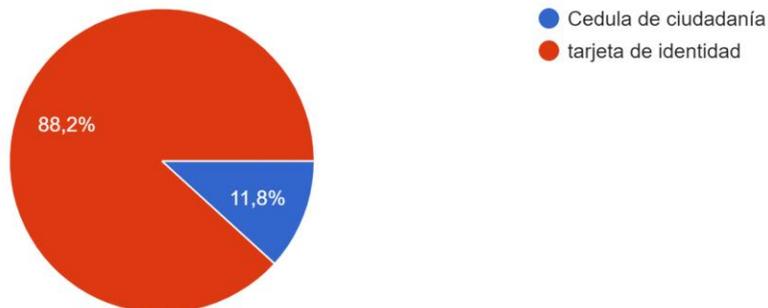
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (s.f.). Resolución del Ministerio de Salud y Protección Social 3280 de 2018. Recuperado de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/compilacion/docs/resolucion_minsaludps_3280_2018.htm

AREA GEOGRAFICA:	CAUCA		ACTIVIDADES INDIVIDUALES SEGÚN RESOLUCION 3280						
MUNICIPIO:	POPAYAN		CURSOS DE VIDA						
EPS:	NUEVA IPS		Infancia						
TOTAL POBLACION AFILIADA REG. SUB AREA			FRECUENCIA SEGÚN EDAD EN MESES (M) O AÑOS (A)						
POBLACION OBJETO	SEXO	CANTIDAD DE AFILIADOS	Rangos Edad	1. 6 A	2. 7 A	3. 8 A	4. 9 A	5. 10 A	6. 11 A
	F		Pob. Por rango						
	M								
	Total								
	COD	PROCEDIMIENTOS Y CONSULTAS	CUPS	FRECUENCIA SEGÚN EDAD EN MESES (M) O AÑOS (A)					
VALORACION INTEGRAL	VII.1	Atención en salud por medicina general o especialista en pediatría o medicina familiar	930201						
	VII.2.1								
	VII.2.2			x		x		x	
	VIII.1	Atención en salud por profesional de enfermería	930205		x		x		x
VII.4	Atención en salud bucal por profesional de odontología	930203	x	x	x	x	x	x	
Subtotal Valoración Integral									
DETECCION TEMPRANA	DT1	Tamizaje para anemia - hematocrito	902211						x
	DT2	Tamizaje para anemia - hemoglobina	902213						x
Subtotal Detección Temprana									
PROTECCION ESPECIFICA	PE1	Aplicación de barniz de flúor	937106	dos veces al año					
	PE2	Profilaxis y remoción de placa	937310	dos veces al año					
	PE3	Aplicación de sellantes	937102	según necesidad					
Subtotal Protección Específica									
EDUCACION PARA LA SALUD	EDS1	Educación individual (padres o cuidadores)	9302	x	x	x	x	x	x
	EDS2	Educación dirigida a la familia	9301	x	x	x	x	x	x
	EDS3	Educación grupal	9301	x	x	x	x	x	x
Subtotal Educación para la salud									

AREA GEOGRAFICA:		CAUCA		ACTIVIDADES INDIVIDUALES SEGÚN RESOLUCION 3280									
MUNICIPIO:		POPAYAN		CURSOS DE VIDA									
EPS:		NUEVA IPS		ADOLESCENCIA									
TOTAL POBLACION AFILIADA REG. SUB AREA				FRECUENCIA SEGÚN EDAD EN MESES (M) O AÑOS (A)									
POBLACION OBJETO	SEXO	CANTIDAD DE AFILIADOS	Rangos Edad	1. 12 A	2. 13 A	3. 14 A	4. 15 A	5. 16 A	6. 17 A				
	F		Pob. Por rango										
	M												
	Total												
VALORACION INTEGRAL		COD	PROCEDIMIENTOS Y CONSULTAS	CUPS	FRECUENCIA SEGÚN EDAD EN MESES (M) O AÑOS (A)								
VALORACION INTEGRAL	VI1.1	Atención en salud por medicina general o especialista en medicina familiar	890201	x		x		x					
	VI2.2	Atención en salud por profesional de enfermería	890205		x		x			x			
	VI3.1	Atención en salud bucal por profesional de odontología	890203	x	x	x	x	x	x	x			
	VI4	Atención en salud bucal por profesional de odontología	890203	x	x	x	x	x	x	x			
Subtotal Valoración Integral													
DETECCION TEMPRANA	DT3	Prueba rápida treponémica	906039	según exposición									
	DT4	Prueba rápida para VIH	906249	según ex'posición									
	DT5	Asesoría pre y pos test VIH	NA										
	DT1	Tamizaje para anemia - hematocrito	902211	una vez		una vez							
	DT2	Tamizaje para anemia - hemoglobina	902213	una vez		una vez							
	DT6	Prueba de embarazo	904508	En caso de sospecha									
Subtotal Detección Temprana													

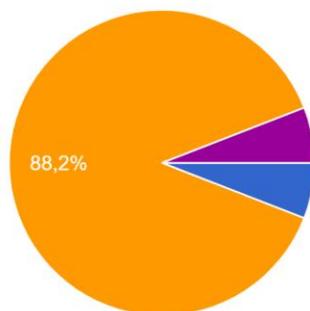
Tipo de identificación

17 respuestas



Edad

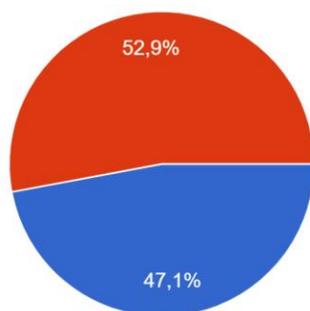
17 respuestas



- primera infancia 7 días hasta los 5 años 11 meses y 29 días
- infancia 6 años a 11 años 11 meses y 29 días
- adolescencia de 12 a 17 años
- juventud de los 18 años a las 28 años
- adultez de 29 años a 59 años
- vejez de 60 años en adelante

Sexo

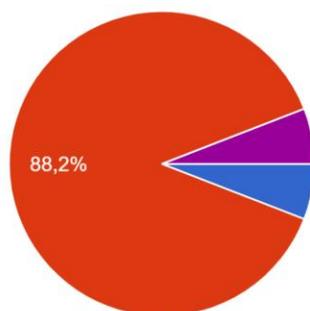
17 respuestas



- Masculino
- Femenino

Nivel educativo

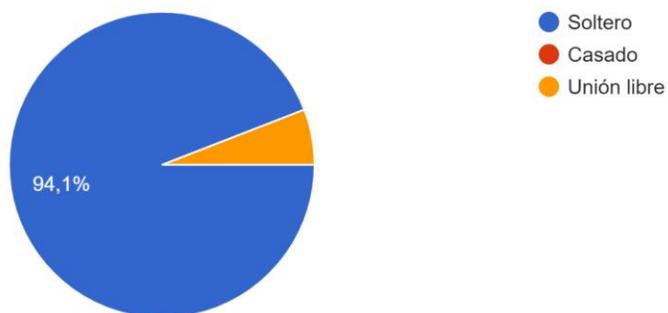
17 respuestas



- Primaria
- Secundaria
- Tecnico
- Tecnologo
- Educación superior
- Post grados

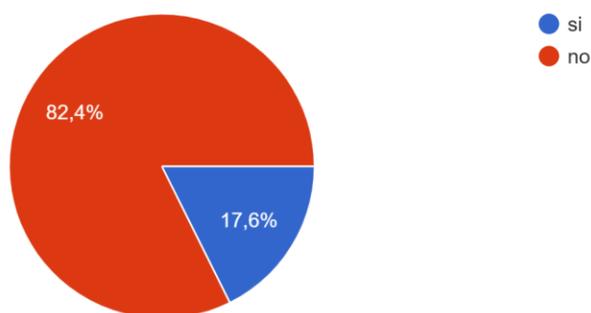
Estado civil

17 respuestas



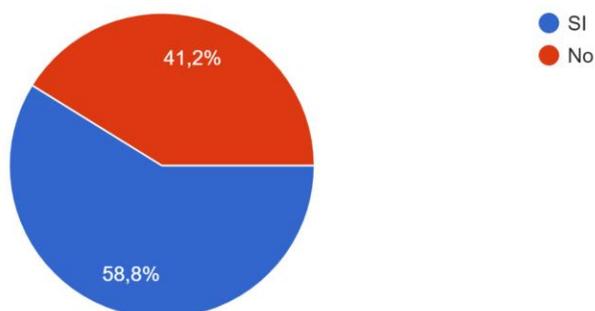
¿Conoce los programas de protección específica y detección temprana disponibles en la IPS Nueva Popayán ?

17 respuestas



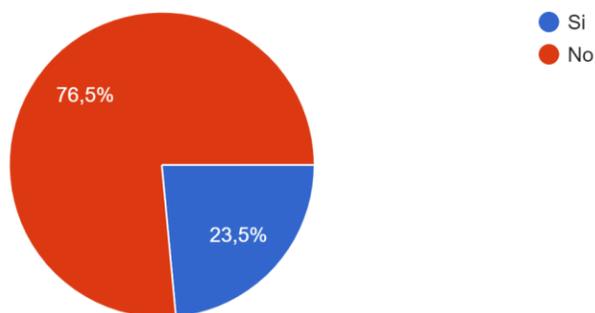
¿Encuentra que el lugar donde se realizan las consultas y/o procedimientos es accesible?

17 respuestas



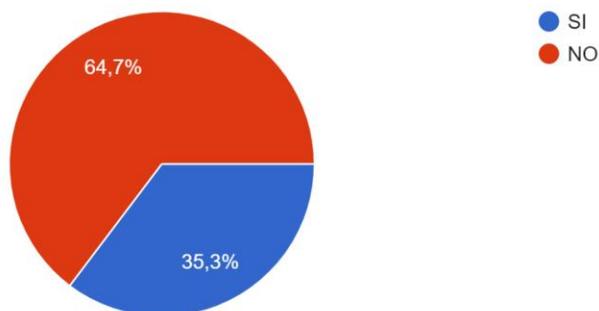
¿Le resulta fácil obtener una cita para los diferentes programas que oferta la IPS Nueva Popayán?

17 respuestas



¿Le preocupa el costo de la consulta?

17 respuestas



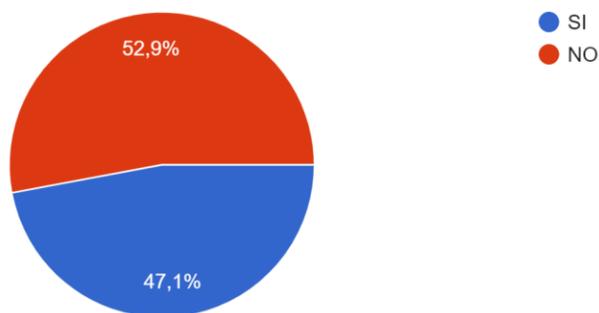
¿Ha tenido experiencias negativas en el pasado relacionadas a las siguientes opciones?

16 respuestas



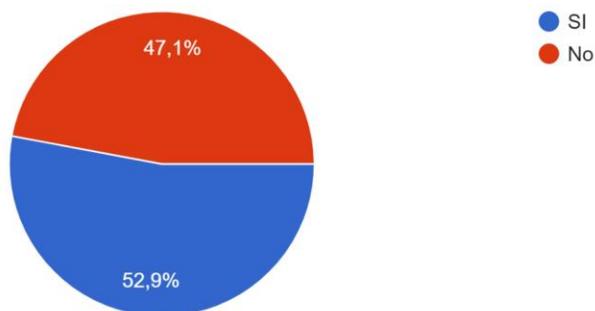
¿Considera que la falta de tiempo es un impedimento para asistir a las citas de los programas?

17 respuestas



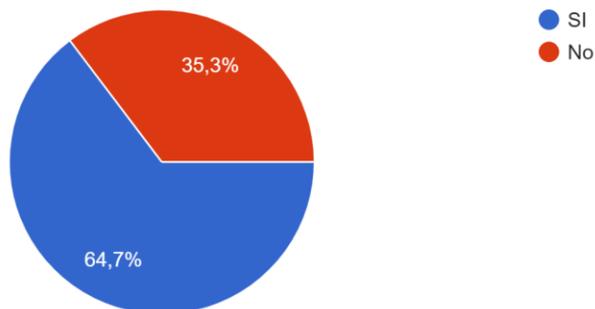
¿Le resulta difícil conciliar su horario laboral o académico con las citas médicas?

17 respuestas



¿Podría beneficiarse de horarios extendidos o fines de semana para asistir a consultas y/o procedimientos agendados previamente?

17 respuestas



15.2.Presupuesto

 Universidad del Cauca	Gestión de la Investigación Gestión de la Investigación Presupuesto Global
Código: PM-IV-6.1-FOR-16	Versión: 4
Fecha de Actualización: 21-07-2017	

Tabla A. Presupuesto global de la propuesta por fuentes de financiación (en \$)

RUBROS	FUENTES								TOTAL
	ENTIDAD FINANCIADORA		UNIVERSIDAD DEL CAUCA		ENTIDAD N1		ENTIDAD N2		
	IVA	TOTAL	EFFECTIVO	ESPECIE	EFFECTIVO	ESPECIE	EFFECTIVO	ESPECIE	
1 PERSONAL	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 8.200.000	\$ -	\$ 3.000.000	\$ -	\$ -	\$ 11.200.000
2 EQUIPOS	\$ 2.200.000	\$ 15.700.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 15.700.000
3 SOFTWARE	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 150.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 150.000
4 MATERIALES E INSUMOS	\$ -	\$ 450.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 450.000
5 IMPRESOS	\$ -	\$ 50.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 50.000
6 PUBLICACIONES Y PATENTES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
7 BIBLIOGRAFIA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
8 SERVICIOS TÉCNICOS	\$ 107.000	\$ 300.000	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 300.000
9 CAPACITACIÓN	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
10 VIAJES	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
11 SALIDAS DE CAMPO	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
12 EVENTOS ACADEMICOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
13 OTROS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
SUBTOTAL COSTOS DIRECTOS	\$ 2.307.000	\$ 16.500.000	\$ -	\$ 8.350.000	\$ -	\$ 3.000.000	\$ -	\$ -	\$ 27.850.000
14 ADMINISTRACIÓN		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
15 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL	\$ 2.307.000	\$ 16.500.000	\$ -	\$ 8.350.000	\$ -	\$ 3.000.000	\$ -	\$ -	\$ 27.850.000

0% Ingresar porcentaje de administración
 0% Ingresar porcentaje de evaluación y seguimiento