

Documento Conceptual

Estructura del proyecto sistema de información

Sistema de información utilizado por la asociación de usuarios, para el control social.

1. Marco conceptual:

1.1 Objetivos del sistema

- 1.1.1 Tener un soporte técnico y metodológico que permita la eficacia y la eficiencia en el control social al prestador
- 1.1.2 Identificar desviaciones e inconsistencias en la prestación del servicio, para que se tomen los correctivos adecuados oportunamente.
- 1.1.3 Promover la participación e interacción dinámica con el prestador en los diferentes escenarios de gestión como las mesas de trabajo, rendición de cuentas, evaluación de planes y programas y entes de control gubernamentales.
- 1.1.4 Permitir que los asociados y los usuarios accedan a una mejor calidad en términos de información y resultados.

1.2. Que es un sistema de información: Conjunto de elementos que interactúan armónicamente con el fin de apoyar las actividades de una institución o empresa y facilitar la toma de decisiones.

Todo sistema de información incluye: Recurso humano, los datos de información y el equipo tecnológico.

1.3 Naturaleza de la EPS.: Las empresas promotoras de salud fueron creadas mediante ley 100 de 1993 y su función fundamental es administrar los planes y beneficios en el marco de la salud integral.

La EPS Sanitas está en el territorio nacional y tiene presencia en 107 municipios

1.4 Naturaleza de la asociación de usuarios.: Fueron creadas por el decreto 1757 de 1997. Es una agrupación de afiliados bien sea del régimen contributivo y/o Subsidiado, cuya función esencial es ejercer control social del servicio de la salud y actuar en defensa de los derechos de los usuarios, por consiguiente una asociación de usuarios se convierte en una expresión dinámica de la participación ciudadana.

La asociación de usuarios Sanitas es una entidad de derecho privado integrada por asociados del régimen contributivo residentes en el territorio nacional colombiano.

2. Fuentes de Información.

2.2 Prestador:

- 2.2.1 Estadísticas e indicadores de variables estratégicas de medicina especializada, medicamentos y PQR

2.2.2 Infraestructura física y recurso humano, ejecución y evaluación de planes y programas, evolución y crecimiento de afiliados

2.3 Usuario:

2.3.1 medición de la satisfacción a través de encuestas.

2.3.1.1 Tiempos de espera y calidad del servicio en medicina especializada

2.3.1.2 Tiempos de espera y calidad en suministro de medicamentos.

2.3.1.3 Oportunidad y calidad de las respuestas de PQR.

3. Prestación del servicio de salud: 2ª fase

3.1 Medición de la calidad y oportunidad del servicio

3.1.1 Atención Primaria: Laboratorio, Consulta, Vacunación, consulta prioritaria

3.1.2 Atención en urgencias.

3.1.3 Hospitalización

4. Canales de información: 3ª fase

4.1 Percepción del servicio Call center

4.2 Página web.

4.3 Información en puntos de atención.

4.4 Información en programas especiales.

5. Solicitud de información nueva al prestador: fase 4

5.1 Crecimiento del número de usuarios EPS y Prepagada x trimestre x edad x género y región x ciudad. 2016 – 2017.

5.2 Crecimiento del ingreso económico a EPS y Prepagada Ídem 1.

5.3 Crecimiento del gasto en medicamentos Ídem 1.

5.4 Crecimiento de la inversión en médicos especialistas Ídem 1.

5.5 Crecimiento en gasto en aplicación tecnologías en salud Idem 1.

5.6 Crecimiento de las inversiones en tecnología e infraestructura.

5.7 Crecimiento de las reservas de capital para atender riesgos.

5.8 Comparación estándares de servicio nacional vs. Estándares internacionales.

5.9 Acciones masivas de evaluación del servicio. Estrategias y evaluación.

5.10 Convenio de cooperación Sanitas – Usuarios para el permanente mejoramiento del sistema. Donaciones y Comunicaciones.

5.10 Mejoramiento de beneficios EPS-Prepagada, simultaneidad.

6. Metodología

El proponente debe incorporar en su propuesta los criterios que se deben tener en cuenta para ejecución y evaluación de los instrumentos aquí descritos.

6.1 Criterios y finalidad (Periodicidad, responsable, forma, vehículo, quien convalida, destinatario)

6.2 Encuestas:

6.2.1 Definición de objetivo

6.2.2 Diseño estadístico (Muestreo)

6.2.3. Diseño de instrumento (encuesta)

6.2.4 Ejecución.

6.2.5 Procesamiento de la información.

6.2.6 Análisis de los resultados.

6.2.7 Difusión

6.3 Reportes de la organización : mensuales

7. Capacitación: Nivel Central y nivel regional.

7.1 Herramientas estadísticas.

7.2 Encuestas: Aplicación e informes.