

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del catálogo en línea, página web y Repositorio Institucional del CRAI-USTA, así como en las redes sociales y demás sitios web de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor, nunca para usos comerciales.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA
Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

Análisis de la demanda inducida en el servicio de odontología de la ESE Clínica Guane de Floridablanca, Santander

Carlos Andrés Suarez Portilla y Erick Mauricio Durango Quiñones

**Trabajo de grado para optar el título de
Especialista en Gerencia de Instituciones de Seguridad Social en Salud**

Directora

Catalina Chacón Mejía

Economista, Magister en políticas públicas para el Desarrollo con Inclusión Social

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Economía

Especialización en Gerencia de Instituciones de Seguridad Social en Salud

2019

Tabla de contenido

Introducción.....	8
1. Justificación de elección del tema.....	9
2. Objetivos.....	11
2.1 Objetivo General.....	11
2.2 Objetivos Específicos.....	11
3. Marco de referencia.....	11
3.1 Antecedentes	11
3.2 Marco teórico	17
3.3 Marco metodológico	25
4. Análisis comparativo.....	30
4.1 Situación Actual	30
4.2 Descripción de la Institución IPS Nueva EPS.....	31
4.2 Descripción de la institución E.S.E Clínica Guane	35
4.3 Resultados	37
5. Conclusiones.....	49
6. Recomendaciones.....	51
7. Referencias	52

Lista de tablas

Tabla 1. *Actividades*

26

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Demanda inducida por el profesional: aplicaciones de la teoría económica a la práctica clínica. Fuente: Saameño, J. Á. B. (2006).....	22
<i>Figura 2.</i> Organigrama general. Fuente: (Nueva Eps).....	32
Figura 3. Fuente: E.S.E Clínica Guane. (2012)	36
<i>Figura 4.</i> Conocimiento del talento humano sobre el programa de demanda inducida usado en la E.S.E Clínica Guane.....	38
Figura 5. Conocimiento sobre la identificación automática por parte del software de la E.S.E Clínica Guane para necesidad de atención en programas de prevención de la enfermedad y promoción de la salud oral	39
<i>Figura 6.</i> Estrategias usadas para la captación de pacientes al programa de promoción y prevención en salud oral.....	40
Figura 7. Verificación de la asistencia del paciente a la cita asignada para el programa de promoción y prevención en salud	41
Figura 8. Estrategias informativas usadas para atraer pacientes al programa de promoción y prevención en salud oral.....	42
<i>Figura 9.</i> Oportunidad de capacitación por parte de la clínica para implementar el programa de promoción y prevención en salud oral al personal.....	43
Figura 10. Forma de acceso de usuarios a programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad	44
Figura 11. Porcentaje de personas que conocen los programas de promoción y prevención de la clínica	45
Figura 12. Propuesta de estrategias de mejora para el programa de demanda inducida.....	46

Resumen

El presente trabajo consistió en un estudio de caso en el cual se evaluó el conocimiento que tiene el talento humano de la ESE Clínica Guane de Floridablanca, Santander. Colombia. En base a la práctica de la demanda inducida a los diferentes programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, específicamente al programa de salud oral. Se realizó gira académica a la IPS Nueva EPS de la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca. Colombia. En la cual se realizaron importantes hallazgos en cuanto a técnicas de captación de pacientes a los diferentes programas de promoción y prevención. Por otra parte, se realizó la aplicación de una encuesta al talento entre los que se incluyeron médicos, odontólogos, enfermeras jefe, auxiliares de odontología y personal de asignación de citas. Por medio de esta se cuestionó al personal sobre la demanda inducida y las técnicas que usaban para el abordaje de la demanda inducida. Por medio de ésta y con la información hallada en la gira académica se pudo redactar un plan de mejora que se entregó a la ESE Clínica Guane de Floridablanca con el fin de ponerlo en práctica para aumentar la adherencia de la población a los diferentes programas de detección temprana y protección específica de la enfermedad. Entre las conclusiones se evidenció que, aunque la clínica no cuenta con un programa establecido de demanda inducida desde la parte administrativa, se realizan laboras de captación de pacientes entre el personal asistencia, lo que ha permitido que gran parte de la población reciba los beneficios de los programas de promoción y prevención.

Palabras clave: Demanda inducida, Salud, Promoción y prevención, Salud oral

Abstract

The present work consists of a case study in which the knowledge of the human talent of the ESE Clínica Guane de Floridablanca, Santander is evaluated. Colombia. Based on the practice of induced demand for the different programs for health promotion and disease prevention, specifically for the oral health program. An academic tour was conducted to the Ips New EPS of the city of Santiago de Cali, Valle del Cauca. Colombia. In which there are important findings in terms of techniques for attracting patients to the different promotion and prevention programs. On the other hand, a talent survey was carried out, including doctors, dentists, head nurses, dental assistants and appointment staff. Through this, personnel were questioned about induced demand and the techniques they used to address induced demand. Through this and with the information found in the academic tour, an improvement plan could be drafted that was delivered to the ESE Guane Clinic in Floridablanca in order to put it into practice to increase the adherence of the population to the different screening programs principles and specific protection of the disease. Among the conclusions it is evident that although the clinic does not have an established program of demand induced from the administrative part, laboratories for the recruitment of patients are carried out among the assistance staff, which has allowed a large part of the population to receive the benefits of promotion and prevention programs.

Keywords: Induced demand, Health, Promotion and prevention, Oral health

Introducción

El presente trabajo tiene como fin evaluar el conocimiento que tiene el talento humano de la ESE Clínica Guane de Floridablanca, Santander, Colombia. Con respecto a la práctica de la demanda inducida aplicada a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, específicamente al programa de salud oral. La demanda inducida es entendida como la acción de organizar, incentivar y orientar a la población hacia la utilización de los servicios de protección específica y detección temprana y la adhesión a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad teniendo en cuenta el plan nacional de salud desde la resolución 412 en la que se busca desde los diferentes grupos etarios ubicar a cada paciente. Por medio de un estudio comparativo entre dos instituciones prestadoras de servicios de salud de primer nivel siendo referencia una ubicada en la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia ips Nueva Eps y nuestra institución objeto de estudio ESE Clínica Guane ubicada en Floridablanca, Santander, Colombia, en la cual hallamos falencias en la asistencia de pacientes a los diferentes programas de promoción de salud y prevención de la enfermedad por falta de estrategias que faciliten la captación de estos. Por tal motivo la presente investigación busca encontrar estrategias que funcionen en otras instituciones prestadoras de servicios de salud de características similares como lo es la Ips Nueva EPS de Cali, siendo esta referente en atención a pacientes de los diferentes programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en el Valle del Cauca, y con esto contribuir a la implementación de diferentes estrategias efectivas en la captación de pacientes. Los temas de esta investigación serán trabajados así:

Tema general: Demanda Inducida

Tema específico 1: Estrategias de demanda inducida en ips Nueva Eps de Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia

Tema específico 2: Estrategias de demanda inducida en ESE Clínica Guane de Floridablanca, Santander Colombia.

1. Justificación de elección del tema

En los últimos veinte años, la organización de las Naciones Unidas (ONU), ha conservado una preocupación sobre los temas que afectan las condiciones de vida de la población mundial y en el escenario actual, los problemas relacionados con las enfermedades prevenibles y evitables que inciden en los diferentes ámbitos de desarrollo de los seres humanos: biológico, psíquico, emocional, espiritual, social y cultural. Es por ello, que, en aras de garantizar el más alto nivel posible de salud, debe trabajarse sobre dichos factores.

En la mayoría de los países de la región, persiste una importante segmentación de la protección social en salud con la presencia de diversos subsistemas con distintas reglas de financiación, afiliación, acceso a prestaciones y red de servicios, atención a grupos poblacionales de acuerdo con su estatus laboral, pertenencia social y capacidad de pago. Para cada grupo poblacional, tanto los servicios de salud cubiertos como los prestadores son diferentes y conforman subsistemas de distintas clases con importantes inequidades; además con fragmentación y ausencia de coordinación entre las 21 instituciones públicas y privadas de seguridad social contribuyendo a la discontinuidad de los cuidados y a la ineficiencia.

La generación de conocimiento sobre la tendencia de la demanda de servicios y sobre la prestación de los servicios de salud, puede aportar a los actores institucionales e intersectoriales información para impulsar programas y formular políticas que den respuestas a las necesidades de la población.

Es por ello, el presente estudio pretende analizar la demanda inducida en el Servicio de Odontología de la ESE Clínica de FLORIDABLANCA, investigación que permitirá fortalecer el Servicio y mejorar sus acciones a través de una serie de actividades y recomendaciones que involucrarán las áreas administrativas, gerenciales, profesionales y de atención al público del servicio. Logrando aumentar el flujo de usuarios con la promoción y prevención en salud oral, disminuyendo así la brecha que hay entre las metas pactadas por las IPS y EPS.

Para la ejecución de estas actividades la Clínica cuenta con una plataforma estratégica, en las que no se encuentra desarrollado el proceso de la Demanda Inducida para las áreas de Promoción y Prevención, únicamente se encuentra los manuales de las áreas de Consulta externa, Enfermería y odontología; por tanto, es necesario el desarrollar acciones que aporten a las áreas de Promoción y Prevención que permitan la evaluación objetiva de la calidad de la atención en estas áreas.

Esta investigación aportará información fundamental en materia de salud, brindará asesoría a la población en estudios acerca de la demanda inducida como elementos necesarios para aplicar un beneficio al usuario. Considerando la oportunidad de investigar y de construir conocimientos.

De tal manera, esta investigación le permitirá a la población estudiantes, pacientes u otros profesionales de las ciencias médicas documentarse y actualizarse en el abordaje de la demanda inducida permitiéndole analizar y valorar la importancia de las estrategias que cada uno que tiene dentro de su rol, proporcionándole los fundamentos teóricos y metodológicos para el abordaje de estudio de caso.

Pregunta de investigación

¿Influye el conocimiento sobre la demanda inducida del talento humano en la captación de pacientes a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, específicamente en el programa de salud oral de la ESE Clínica Guane de Floridablanca?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Analizar el conocimiento sobre el programa de demanda inducida en el personal asistencial de la ESA clínica Guane de Floridablanca.

2. 2 Objetivos Específicos

- Describir el proceso para desarrollar la demanda inducida en el personal de la ESE.
- Evaluar el conocimiento del talento humano sobre el programa de demanda inducida, enfocado en el programa de salud oral.
- Proponer acciones de mejora para el programa de demanda inducida en el área de odontología

3. Marco de referencia

3.1 Antecedentes

Desde el ámbito nacional, Los autores Ramos, Marín y Solano (2018), desarrollaron una investigación que tuvo como propósito Rediseñar el proceso de inducción a la demanda intramural efectiva, en la prestación de servicios de salud para gestantes adolescentes en el Camú Divino niño del Municipio de Puerto Libertador Córdoba. Este trabajo estuvo sustentado en un tipo de estudio Cuantitativo, descriptivo, retrospectivo, de corte transversal. Cuya área de estudio se realizó en el

Municipio De Puerto Libertador- Córdoba tomando la base de Datos de la atención del programa prenatal de la ESE Camú divino niño de los años 2017 y I semestre de 2018. Para ello se tomó un Universo de estudio de 313 gestantes que asistieron al programa de control prenatal en el periodo 2017 y 2018, el cual se obtuvo como muestra el número de adolescentes gestantes de que asisten al programa de demanda inducida intramural de la ESE. Así mismo se puede expresar que para la recolección de los datos en la muestra se empleó un instrumento final que contenía las variables que exploran las características sociodemográficas de las pacientes; características del proceso de prestación del servicio, percepción de calidad – satisfacción de los servicios recibidos y del proceso de educación prenatal obtenido durante la atención en el programa de control prenatal.

Siguiendo este orden de ideas, la investigación se obtuvo mediante a la aplicación de una guía de observación para determinar las condiciones en que se brinda el programa de control prenatal y el proceso de educación prenatal, así como entrevistas a usuarias para medir el grado de satisfacción medido por el objetivo de la investigación. Como conclusión se determinó que las causas que inciden en la efectividad de la demanda inducida en las gestantes adolescentes del Municipio de Puerto Libertador en las áreas urbanas y rurales en promedio durante el periodo estudiado, son la desmotivación 27,4%, por mala atención 6.9%, porque no han recibido información sobre programas de promoción y prevención 27,1%, No tienen recursos para asistir el 20,3%, siendo mayor la inasistencia en el ámbito urbano 24.5% y menor proporción en el ámbito rural 16.3%. Es por ello por lo que esta investigación está relacionada con el presente trabajo por la variable de demanda inducida y su relevancia a la hora de tomarla en cuenta para la mejora de las prestaciones del servicio de salud en Colombia.

Otra investigación a resaltar, se encuentra desarrollada por Ticona, Brigitte (2017) quienes se plantearon como objetivo principal: Identificar el perfil de la demanda de atención en el servicio

de emergencia según grupos etarios, hora, sexo, tipo de diagnóstico, día de atención, además de describir la frecuencia de los principales sistemas afectados según servicio demandado, exámenes solicitados, condición de aseguramiento y priorización (emergencia o urgencia) del servicio de emergencia del Hospital Central de Majes Angel Gabriel Chura Gallegos. Enero a diciembre del 2016. Utilizando un estudio observacional, de corte transversal, retrospectivo analítico en el Hospital Central de Majes Angel Gabriel Chura Gallegos de Enero a diciembre del 2016.

De igual manera, señalan como resultado del total de pacientes de la muestra, sólo el 4% fue considerado como una emergencia y el 96% como una urgencia. Las características de la demanda atendida fueron: mayoritariamente de sexo femenino (57.8%), siendo personas de 20 a 59 años (45.1%) las que más han solicitado la atención. El servicio de emergencia con mayor demanda fue el de Pediatría (29.8%), seguido del servicio de Medicina (28%). Los principales grupos que mostraron patologías fueron: Genitourinarias (36.1%), seguido de gastrointestinales (35.6%). Los exámenes auxiliares solicitados fueron: examen de sangre (29.1%), rayos x (13.5%), exámenes de heces (12.4%) y el de orina (13.5%). El 64.0% de los usuarios está asegurado por el SIS y el 33.1% no cuenta con ningún tipo de seguro. No existe un día especial de la semana dónde se puede diferenciar una demanda mayor respecto los demás días. Pero si una mayor asistencia en horarios entre las 7.30 a 13.30 horas del día (43.3%). Asimismo, no hubo un trimestre especial del año donde hubiera más afluencia de pacientes. Conclusiones: Sólo el 4% de atenciones constituyeron una emergencia. La mayor cantidad de pacientes atendidos fueron de sexo femenino y dentro del rango de edad de 20 a 59 años. El servicio más demandado fue Pediatría seguido de Medicina y las patologías más frecuentes fueron las genitourinarias. De tal manera, que este trabajo se corresponde con la presente investigación considerando la atención de los pacientes en cada uno de los Servicios que presta la Clínica Guane en garantizar la calidad del servicio.

La autora Donado (2015), desarrolló una investigación acerca de la salud de los adolescentes y jóvenes en Guatemala varía significativamente según su estrato social, económico y grupo cultural, siendo influenciada por diversos factores biológicos, psicológicos y sociales que les impiden alcanzar un pleno desarrollo. Dicho estudio, describe y analiza la situación de salud de los adolescentes atendidos en la Clínica de Atención Integral para Adolescentes del Hospital General San Juan de Dios que brinda servicios desde el año 2000 y que a partir de 2009 utiliza el sistema de información de adolescentes-SIA- que a diario genera el equipo multidisciplinario de profesionales durante el año 2013 con el fin de identificar los principales problemas de salud y brindar recomendaciones para la orientación de los programas ya existentes así como nuevas propuestas de intervención tomando en cuenta el contexto cultural y socioeconómico así como los recursos disponibles en la institución.

El propósito de esta investigación es analizar la situación de salud y los aspectos biológicos, socioeconómicos, psicoemocionales y hábitos de los adolescentes atendidos. Se basó en una investigación descriptiva analítico. El objeto de análisis lo constituyen los datos registrados en la base del Sistema Integral para Adolescentes-SIA- de las evaluaciones realizadas a los adolescentes atendidos en la Clínica de Atención Integral para Adolescentes del Hospital General San Juan de Dios durante el periodo enero-diciembre 2013. Por tal motivo toman como población de estudio a los adolescentes de ambos sexos comprendidos entre las edades de 10 a 20 años atendidos durante el período enero a diciembre 2013, teniendo como muestra: 906 adolescentes.

Entre los resultados más relevantes de dicha investigación que permite relacionarse con la actual es tener en cuenta: la revisión periódica de ingreso de los datos a la ficha HCA y al sistema informático SIA para garantizar la calidad de los mismos y evitar la pérdida de información, revisar las variables utilizadas en la ficha HCA y las opciones de respuesta con el fin de adaptar el

instrumento al contexto en el que se desarrollan los adolescentes guatemaltecos; elaborar informes periódicos, semestrales o anuales, con los datos ingresados al sistema SIA que contribuyan al conocimiento sobre la situación de salud del grupo de población que se atiende por parte del equipo multidisciplinario así como a la orientación y fortalecimiento de los programas existentes, y por último, realizar estudios similares utilizando la ficha CLAP-SIA y el sistema operativo de análisis en poblaciones de adolescentes del área rural y áreas urbano-marginales del país.

En resumen, la investigación es importante en cuanto a que destaca las condiciones del estudio. Este modelo empleado nos permite tener una perspectiva general y extraer conclusiones para los objetivos planteados, para un mejor análisis del tema de demanda inducida en salud que de algún modo fortalezca tanto la atención a los pacientes donde estos puedan cubrir todas sus necesidades a través de los médicos especialistas, así como, el factor tecnológico de la Clínica Guane.

Por otro lado, Agudelo-Suárez AA, Alzate-Urrea S, López-Vergel F, López-Orozco C, Espinosa-Herrera É, Posada- López A, Meneses-Gómez (2014), en su trabajo de investigación, tuvieron como objetivo identificar barreras y facilitadores de acceso a servicios de salud bucal en adultos mayores atendidos en la red hospitalaria pública de Medellín desde la perspectiva del personal de salud. Dicha investigación tiene como basamento metodológico un estudio cualitativo descriptivo y comprensivo, con perspectiva etnográfica. El área de estudio la constituyó la ciudad de Medellín, en particular la Empresa Social del Estado -E.S.E.- Metrosalud, la cual se constituye como la red pública hospitalaria del municipio de primer y segundo nivel que brinda servicios de salud a un segmento poblacional importante de la ciudad. La muestra fue de 34 personas, definida como prestadores de servicios de medicina, odontología, enfermería, bacteriología, psicología y trabajo social que trabaja en esta institución y que presta servicios de asistencia.

Con el objeto de abordar a la muestra se utilizó como técnica de recogida de datos la entrevista semiestructurada. Las entrevistas se realizaron por medio de un guion semiestructurado sobre técnicas de investigación cualitativa, con una parte común y una parte específica, según el tipo de participante. Dichas entrevistas estuvieron a cargo del grupo investigador y se permitió que a través del discurso libre aparecieran nuevas categorías de análisis. Se recopiló información sociodemográfica con datos como la edad, el sexo, la profesión y el nivel de estudios alcanzado, tiempo de experiencia laboral y en la institución en sí. Posteriormente se utilizó el *software* informático de análisis cualitativo Atlas.Ti, con el cual se realizó un análisis narrativo de las entrevistas. Resumiendo lo planteado, el resultado más relevante de la investigación para nuestro trabajo está bajo la temática de la demanda inducida esto debido a que plantea que los programas de hipertensión y diabetes se constituyen en vías de contacto con el servicio de salud bucal. Estos programas reciben una gran cantidad de población adulta mayor y hacen demanda inducida cuando los pacientes requieren tratamientos odontológicos. Esta demanda, generada por médicos y enfermeras, contribuye como facilitador puesto que se les da alguna prioridad en la agenda de los servicios odontológicos

Asimismo, Pinilla (2010), estructuró una investigación que lleva como objetivo reflexionar sobre los fundamentos microeconómicos del sistema de salud colombiano y especialmente al modelo *managed competition* de Alain Enthoven aplicado a Colombia, el cual permite identificar algunas limitantes intrínsecas en el mismo modelo y en su aplicación, determinando el fracaso del sistema de salud actual. Para la realización del presente estudio se utilizó una investigación de tipo bibliográfica, donde se realizó un proceso de investigación documental, tomando como prioridad aquellos documentos oficiales institucionales, gubernamentales y especialmente al modelo *managed competition* de Alain Enthoven aplicado al ámbito de la salud de la república de Colombia. En

igual forma, se obtuvo observaciones de los datos que realizaron a través de Análisis de contenidos, los cuales permitieron identificar algunas limitantes intrínsecas del modelo y su aplicación, así como determinar el fracaso del sistema de salud colombiana.

En otro orden de ideas, el universo de estudio estuvo constituido por la conceptualización económica que fundamenta el sistema de salud colombiano, sus políticas públicas, el marco institucional, entre otros factores. Es por ello, que dicha investigación llega a la conclusión de que en Colombia no ha existido a cabalidad un mercado regulado de la asistencia sanitaria y que la función de regulación, centro del modelo, se desvanece ante las múltiples intervenciones públicas (legislativas, políticas y judiciales) en el sector. Se advierte sobre la necesidad de tener en cuenta dichas problemáticas al momento de diseñar cambios sustanciales -especialmente en estas épocas de reforma- que correspondan a las necesidades de salud de la población colombiana. En relación con la investigación que nos ocupa, este estudio es de relevancia ya que nos muestra que el analizar la demanda inducida en el servicio de odontología, forma parte de los elementos importantes para la regulación del sistema de salud colombiana, en cuanto a que la asistencia de salud llegue a toda la población que lo requiera.

3.2 Marco teórico

Enfoques conceptuales y Nuevas Tendencias de Gerencia en Salud

En este apartado se revisarán los diferentes enfoques conceptuales y las Nuevas Tendencias de Gerencia en Salud, dentro de los cuales se resaltarán la Demanda Inducida, para ello se iniciará con la teoría de las organizaciones de Chiavenato (1999) en la cual se afirma que los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, por sus limitaciones individuales, y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría

alcanzar. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla. Una organización existe sólo cuando hay personas capaces de comunicarse; están dispuestas a actuar conjuntamente (disposición de sacrificar su propio comportamiento en beneficio de la asociación); para obtener un objetivo común. Entonces, las organizaciones existen para que los miembros alcancen objetivos que no podrían lograr de manera aislada debido a las restricciones individuales. En consecuencia, las organizaciones se forman para superar estas limitaciones.

Ahora bien, al entender las organizaciones como sistemas demasiado complejos, se observa que su crecimiento conduce a la complejidad. Estas organizaciones complejas tienen ciertas características:

- **Complejidad.** Mientras que en las pequeñas empresas la interacción se realiza persona a persona, en las grandes organizaciones existen numerosos niveles intermedios dedicados a coordinar e integrar labores de las personas; de este modo, la interacción se torna indirecta.

- **Anonimato.** Importa la actividad que se realice, no quién la ejecuta.
- Rutinas estandarizadas para procedimientos y canales de comunicación.
- Estructuras personalizadas no oficiales. Configuran la organización informal.
- Tendencia a la especialización y la proliferación de funciones. Pretende separar las líneas de autoridad formal de las de competencia profesional o técnica.

- **Tamaño.** Dado por el número de participantes y dependencias que conforman la organización.

Dentro de las diversas áreas de la organización aparece la administración de personas como la manera en que las organizaciones tratan a las personas que trabajan en conjunto en esta era de la

información, ya no como recursos organizacionales que deben ser administrados pasivamente, sino como seres inteligentes y proactivos, responsables, con iniciativa y dotados de habilidades y conocimientos que ayudan a administrar los demás recursos organizacionales materiales y que carecen de vida propia. La nueva concepción, el nuevo espíritu, no se basa en la administración de personas, sino en la administración con las personas, quienes serán la riqueza del futuro. El capital intelectual, que reposa en el cerebro de las personas, ocupará el lugar de la moneda financiera en el mañana y será el principal recurso de la organización. No obstante, será un recurso muy especial que no deberá ser tratado como mero recurso organizacional.

Las organizaciones a su vez son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos. Una organización nunca constituye una unidad lista y acabada, sino un organismo social vivo y cambiante. Pueden dividirse en organizaciones con ánimo de lucro y sin ánimo de lucro. Empresa es toda iniciativa humana que busca reunir e integrar recursos humanos y no humanos, cuyo propósito es lograr auto sostenimiento y obtener ganancias mediante la producción y comercialización de bienes o servicios. Dentro de los elementos constitutivos de las organizaciones se encuentran:

- **Elemento básico:** son las personas, cuyas interacciones conforman la organización... El éxito o el fracaso de las organizaciones está determinado por la calidad de las interacciones de sus miembros.
- **Interacción:** es la relación entre dos personas o sistemas de cualquier clase, por la cual la actividad de uno está determinada por la del otro; influencia recíproca. Las interacciones pueden ser: a) Individuales; b) entre individuos y organización; c) entre la organización y otras organizaciones; d) entre la organización y el ambiente externo.

- **Elementos de trabajo:** recursos que utiliza. Son: humanos, no humanos y conceptuales.

Los recursos humanos son aquellos en que las personas aparecen como elementos de trabajo, que utilizan recursos y disponen la organización para adquirir otros recursos también necesarios.

Dentro de los participantes de las organizaciones encontramos: a) gerente y empleados; b) proveedores; c) consumidores y usuarios; d) el gobierno y, e) la sociedad. Tanto la organización como sus miembros están involucrados en una adaptación mutua. Por otra parte, las necesidades, los objetivos y las relaciones de poder varían, de modo que la adaptación es un proceso de cambios y ajustes continuos. Todos los miembros (internos y externos) inciden en la adaptación y en el proceso de toma de decisiones (y viceversa).

A su vez, toda organización requiere alguna finalidad, algún concepto del porqué de su existencia y de lo que va a realizar, deben definirse las metas, los objetivos y el ambiente interno que necesitan los participantes, de los que depende para alcanzar sus fines. Los objetivos son las metas colectivas de acuerdo con la significación social. Las empresas son unidades sociales que procuran objetivos específicos: su razón de ser es servir a esos objetivos. Para una organización., un objetivo es una situación deseada que debe alcanzarse. Así, los objetivos naturales de una empresa en general son:

- 1 – Satisfacer las necesidades de bienes y servicios en la sociedad.
- 2 – Proporcionar empleo productivo para todos los factores de producción.
- 3 – Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el uso racional de los recursos.
- 4 – Proporcionar un retorno justo a los factores de entrada.
- 5 – Crear un ambiente en que las personas puedan satisfacer sus necesidades humanas básicas.

Los objetivos no son estáticos sino dinámicos, pues están en continua evolución, alterando las relaciones (externas) de la empresa con el ambiente y con sus miembros (internas), y son evaluados y modificados constantemente en función de los cambios del medio y de la organización interna de los miembros.

Dentro de esta investigación, las afirmaciones de Chiavenato tienen preponderancia y funcionan de base, puesto que él expone en qué consisten las organizaciones y como juega un papel importante para el correcto funcionamiento de la organización, y de esta manera crea una demanda inducida que lograra el trabajo en equipo, la comunicación y el conocimiento que posea cada uno de los individuos que allí laboren.

Demanda inducida

Como expone Saameño (2006), la economía de la salud en su explicación del mercado sanitario ha establecido que existe una falla de información en cuanto el juicio que el consumidor u usuario puede tener de los servicios de salud, en este establecimiento de relación de agencia la respuesta institucional ha sido tener una información perfecta en cuanto a que el profesional de la salud está en capacidad de maximizar el estado de salud de su paciente, maximizar la utilidad del paciente, maximizar el estado de salud o utilidad del conjunto de la sociedad, si por el contrario el profesional de la salud incorpora a la toma de decisiones variables que le son relevantes a él pero no al paciente, se le denomina relación de agencia incompleta o imperfecta, la relación de agencia se puede observar en la siguiente figura y esta estará condicionada por factores que han influido en la formación de los profesionales, el deseo de una clínica de tener un estilo de práctica, la medicina defensiva como los sentimientos de desconfianza del profesional, algunas características

que son propias del profesional de salud u algunas características que este posea que pueden ser modificadas y las condiciones del centro de trabajo.

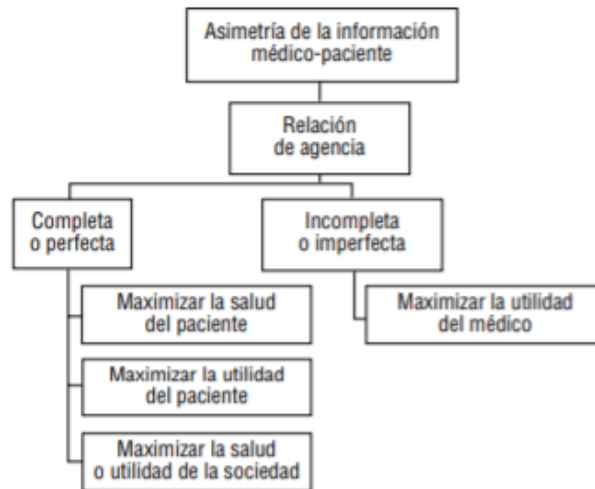


Figura 1. Demanda inducida por el profesional: aplicaciones de la teoría económica a la práctica clínica. Fuente: Saameño, J. Á. B. (2006).

Así la demanda inducida por parte del proveedor se define como

que está por encima de lo que el consumidor (el paciente) hubiera estado dispuesto a asumir (y pagar) en el supuesto de que éste tuviera plena información o, como mínimo, la misma información que el profesional sanitario^{20,21}. Es decir, que, en orden a promover sus propios intereses, los profesionales de la salud recomendarían cuidados y visitas que desde una relación de agencia perfecta no se realizaría. Clásicamente, se han separado dos tipos de visitas en función de quién toma la iniciativa de su génesis: las visitas iniciadas por el usuario-paciente, donde las variables ligadas al paciente tendrían una mayor capacidad de predicción de este tipo de utilización, y las visitas iniciadas por el proveedor, cuyos factores

predictivos estarían fundamentalmente relacionados con variables de los profesionales y de la organización (Saameño, 2006, p 295)

La demanda inducida es entendida entonces como el incentivo, la orientación y organización que se le da a la población en la utilización de los servicios de protección, detección temprana y control que se tenga en la institución. El fin último es garantizar un estado de salud óptimo de la población. Para tal fin el marco legal que regula la demanda inducida lo da la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual a través de estos se coordinan los programas encaminados a solucionar los problemas y a lograr los más altos niveles de salud posible para toda la sociedad en general. Producto de las pésimas condiciones de los sistemas de salud que ha tenido en muchas partes del mundo.

A partir de la OMS se instituyen la Normativa 00412 de 2000 para los Servicios de Salud en Colombia, la cual “se establecen las actividades, procedimientos, e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnica y guías de atención para el desarrollo de las acciones de protección específicas y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública” Eslava (2002). Como se ve esta es la norma que rige la manera como se llevan a cabo las actividades de prevención de la enfermedad en todo el territorio nacional y la cual determina en su artículo 5 lo siguiente

Demanda inducida. Son todas las acciones encaminadas a informar y educar a la población afiliada, con el fin de dar cumplimiento a las actividades, procedimientos e intervenciones de protección específica y detección temprana establecidas en las normas técnicas. Las Entidades Promotoras de Salud, Entidades

Adaptadas y Administradoras del Régimen Subsidiado deberán elaborar e implementar estrategias que le garanticen a sus afiliados, de acuerdo con las condiciones de edad, género y salud, el acceso a las actividades procedimientos e intervenciones de protección específica y detección temprana, así como la atención de enfermedades de interés en salud pública.

Por ende, el derecho a la Salud se aplica sin distinción de raza, religión, genero, situación económica, política y social. Desde los derechos humanos el derecho a la salud se reconoce como inherente a la persona, por ello el Estado debe garantizar todos los recursos posibles para hacer efectivo y garante del derecho.

Por consiguiente, la Constitución Política de Colombia de 1991 se define al Estado colombiano como: un Estado social de derecho, organizado en forma de república unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundamentado y orientado hacia el respeto de la dignidad humana, el trabajo y la solidaridad de las personas que lo componen y la prevalencia del interés general. El Estado social de derecho busca “la justicia social y la dignidad humana mediante la sujeción de las jurídicas autoridades a los principios, derechos y deberes sociales”.

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 49 define:

Es bajo este amparo que, en la práctica diaria en las entidades de Salud en Colombia, con el objeto de optimizar la atención a sus usuarios o pacientes da cabida a la demanda inducida. Desde el punto de vista de la economía en la salud, se encuentran varios enfoques de la demanda inducida, bien sea iniciada por el proveedor, el paciente o en su defecto por el profesional considerando que está bien informado. El paciente cumple la primera etapa es quien acude al

médico, luego se repiten las visitas al médico con el fin de cumplir tratamiento, y finalmente el médico orienta o direcciona al paciente a otra especialidad. Por su parte, en la actualidad las organizaciones o instituciones de salud en Colombia han ido construyendo una nueva manera de entender la salud que intenta superar esa imagen negativa que la asume como lo opuesto a las enfermedades.

Para esto las instituciones de Salud en Colombia aprovechan el trabajo propiciado por la clásica definición de salud de la OMS y desde allí han buscado nuevas maneras de abordar la salud como realidad propia, como vivencia de bienestar y como resultante de una compleja interacción de determinantes biológicos y sociales que beneficien a sus usuarios o pacientes.

3.3 Marco metodológico

La investigación es un estudio de caso debido a que se analizará la demanda inducida en el servicio de odontología de la ESA clínica Guane de Floridablanca, como primer paso se describirá el proceso para desarrollar la demanda inducida en el personal de la ESE, como segundo paso se evaluará el conocimiento del talento humano sobre el programa de demanda inducida, y como tercer paso se propondrán las acciones de mejora para el programa de demanda inducida en el área de odontología.

Tabla 1. *Actividades*

Objetivos Específicos	Procedimiento	Recolección de datos	Instrumento o fuente de información
Describir el proceso para desarrollar la demanda inducida en el personal de la ESE.	Se realizará una encuesta con preguntas abiertas y cerradas, en las cuales se evaluará al personal asistencial de la clínica entre los que se incluyen médicos, odontólogos, enfermeras, personal encargado de asignar citas, sobre temas como captación, direccionamiento e inclusión de pacientes al programa de salud oral. Se le solicitará autorización al jefe de piso para realizar la encuesta en horario laboral, en cada área de trabajo.	Mixta: cuantitativo y cualitativo	Se utilizará una encuesta mixta con el fin de validar el conocimiento del personal asistencial sobre el programa de demanda inducida.

<p>Evaluar el conocimiento del talento humano sobre el programa de demanda inducida, enfocado en el programa de salud oral.</p>	<p>Por medio de la aplicación de una encuesta con preguntas de selección múltiple y respuestas abiertas al personal asistencial, donde podamos identificar el conocimiento sobre la demanda inducida al programa de promoción y prevención en salud oral y a la vez recolectar estrategias de implementación para el mismo.</p>	<p>Mixta: cualitativo y cuantitativo</p>	<p>Se utilizará una encuesta mixta con el fin de validar el conocimiento sobre la demanda inducida e identificar estrategias por parte del personal asistencial para la implementación del programa de demanda inducida al programa de promoción y prevención en salud oral de la clínica.</p>
---	---	--	--

<p>Proponer acciones de mejora para el programa de demanda inducida en el área de odontología.</p>	<p>Se hará entrega a la clínica de un instructivo que demuestre los diferentes procesos a poner en marcha para fortalecer el programa de demanda inducida utilizado para la captación oportuna de los pacientes.</p>	<p>Cualitativo</p>	<p>Se utilizará una lista de observación y un guion de entrevista abierta cualitativa con el fin de validar la entrega, lectura y opinión del instructivo para la captación</p>
--	--	--------------------	---

oportuna de los
pacientes.

- **Fuente de información**

Primaria:

Personal asistencial de la clínica Guane:

- Médicos
- Odontólogos
- Enfermeros
- Personal de asignación de citas

Secundaria:

- Artículos que detallen el proceso de demanda inducida.
- Páginas web de entidades que destaquen la realización de demanda inducida.

Población de Estudio:

Ese Clínica Guane Floridablanca

Muestra Por Conveniencia: Médicos, Odontólogos, auxiliares de odontología, auxiliares de facturación, jefes de enfermería.

- 3 Odontólogos.

- 3 Auxiliares De Odontología.
- 2 Auxiliares de Facturación
- 4 Médicos
- 3 Personal de asignación de citas

A continuación, se presenta el formato de encuesta que fue usado en la investigación.

Análisis del programa de demanda inducida en el servicio de odontología de la ESE Clínica Guane de Floridablanca.

Encuesta de conocimiento sobre el programa de demanda inducida.

Edad: _____ **Cargo:** _____

1. ¿Conoce el programa de demanda inducida que actualmente se usa en la clínica?
Si ___ No ___
2. ¿Sabe usted que el software con el que actualmente cuenta la clínica identifica automáticamente al usuario que requiere ser atendido por el programa de promoción y prevención en salud oral?
Si ___ No ___
3. ¿Qué estrategias utiliza para la captación de pacientes al programa de promoción y prevención en salud oral?
A.) Llamada telefónica
B.) Captación en sala de espera
C.) Durante la solicitud de citas por parte del usuario a otros programas
D.) Durante la consulta
E.) Vía email
4. ¿Realiza verificación de la asistencia del paciente a la cita asignada para el programa de promoción y prevención en salud oral? Si su respuesta es sí, explique cómo lo realiza.
Si ___ No ___
¿Como?

5. Seleccione que estrategias informativas utiliza para atraer a los pacientes al programa de promoción y prevención en salud oral.
A.) Volantes
B.) Referidos
C.) Carteles
D.) Brigadas a instituciones educativas
E.) Ninguna de las anteriores

6. ¿Ha recibido capacitación por parte de la clínica para implementar el programa de promoción y prevención en salud oral?
Si ___ No ___
7. ¿Como acceden los usuarios al programa de promoción y prevención en salud oral?
A.) Por cuenta propia
B.) Porque el sistema los obliga
C.) Por el programa de demanda inducida entre (médicos, odontólogos, Higienista, enfermeras, personal de citas)
D.) B y c
8. ¿Conoce los programas de promoción y prevención con los que cuenta la clínica? Si su respuesta es sí, menciónelos.
Si ___ No ___

9. Mencione una estrategia de mejora para el programa de demanda inducida

4. Análisis comparativo

4.1 Situación Actual

En el mes de abril de 2019 se realizó gira académica por parte de los estudiantes pertenecientes a la especialidad Gerencia de Instituciones de Seguridad Social en Salud de la Universidad Santo Tomás, sede Bucaramanga, en la que se visitó IPS de nueva EPS ubicada en el barrio popular dirección carrera 1 # 41- 51 del barrio popular en la ciudad de Santiago de Cali del Valle del Cauca. Colombia, esta tuvo como fin hallar estrategias que faciliten la captación de pacientes a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, especialmente en el programa de salud oral, y de esta manera adoptarlos en nuestro trabajo para posteriormente ser expuestos por medio de una propuesta de mejora para la ESE Clínica Guane de Floridablanca, Santander. Colombia.

4.2 Descripción de la Institución IPS Nueva EPS

La IPS Nueva EPS se ubica en la Carrera 1ra #41 – 51 del barrio popular de la ciudad de Santiago de Cali, en el Valle del Cauca. Colombia.

NUEVA EPS es una Sociedad Anónima constituida mediante la escritura pública No. 753 del 22 de marzo de 2007, que surge como Entidad Promotora de Salud del régimen contributivo a través de la Resolución No. 371 del 3 de abril de 2008 de la Superintendencia Nacional de Salud.

La compañía se constituye como respuesta al informe del CONPES sobre la situación de la EPS del Instituto de Seguros Sociales (ISS). El primero de agosto de 2008 NUEVA EPS inició operaciones con los afiliados del ISS que fueron trasladados a la compañía. Luego de diez años de trabajo en la prestación de los beneficios del Plan de Beneficios en Salud (PBS) ha adquirido nuevos usuarios convirtiéndose en una de las más grandes EPS del país y la primera en cobertura al tener presencia en más 1090 municipios. Dentro de su misión, visión y valores se encuentran:

MISIÓN: Trabajamos constantemente por asegurar y gestionar la protección integral de la salud de nuestros afiliados.

VISIÓN: Ser reconocidos como la EPS líder en el aseguramiento y la protección integral de la salud de nuestros afiliados y en la implementación de modelos exitosos e innovadores de gestión; construyendo sinergias con clientes y proveedores, asegurando la excelencia operacional, con colaboradores comprometidos y generando valor a los accionistas y la sociedad.

VALORES: Nos enfocamos en la calificación del riesgo de la población afiliada y en sus ciclos vitales, a través del desarrollo y aplicación de Programas de Promoción y Prevención que impacten al grupo familiar en el corto y mediano plazo. Somos un aliado del bienestar y la salud de nuestros afiliados; ofrecemos un servicio con sentido humano, basado en la oportunidad y la

eficiencia, con un compromiso en materia de prevención, aseguramiento y cuidado de la salud de su grupo familiar

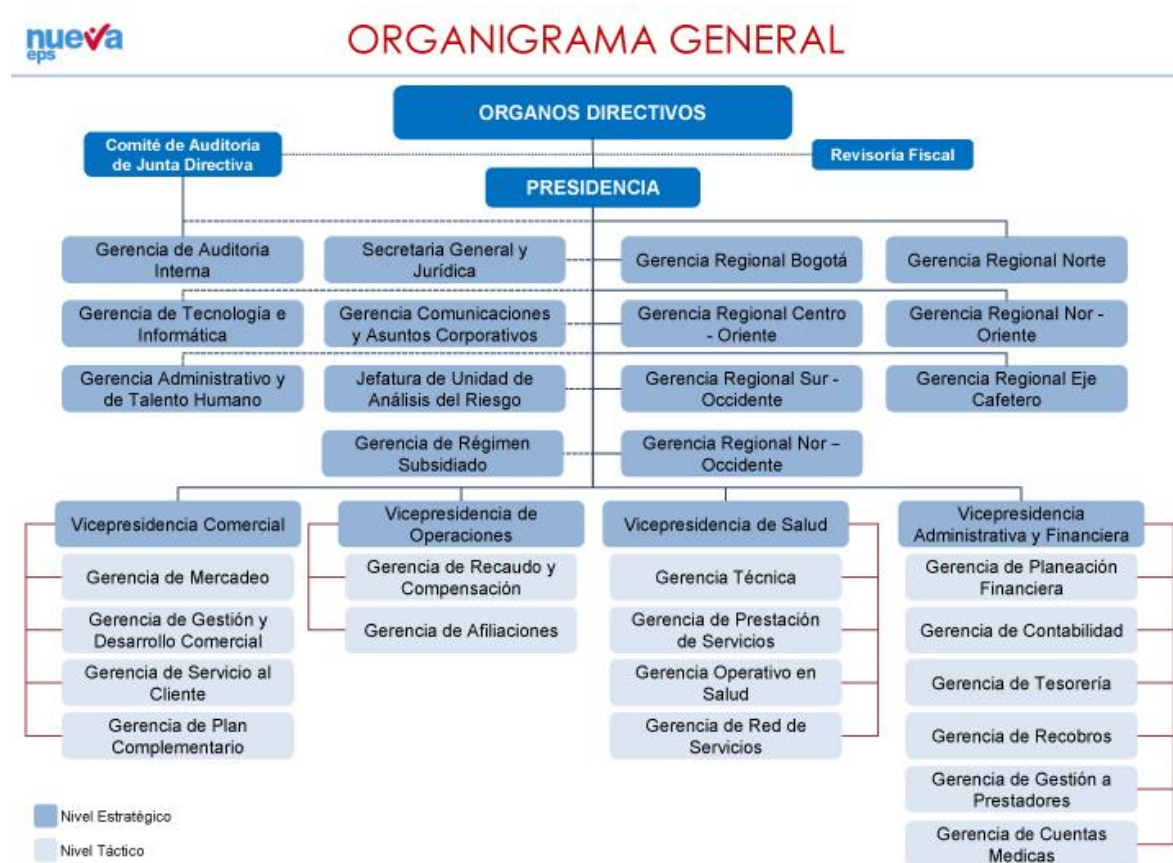


Figura 2. Organigrama general. Fuente: (Nueva Eps)

Entre los servicios que ofrece se encuentran:

- Programa de crecimiento y desarrollo
- Programa ampliado de inmunización – PAI
- Programa del joven
- Programa del adulto
- Programa de salud oral
- Programa de salud visual

- Programa de planificación familiar
- Programa de control de la gestante y su familia
- Programa de prevención de Cáncer de cuello uterino
- Programa de prevención de Cáncer de seno

Acorde a nuestro estudio se investigó la manera en la cual se realiza la demanda inducida en dicha institución encontrando así que la demanda inducida a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, se hace usando la estrategia de trabajo en equipo colaborativo en el que el talento humano de la parte asistencial es el protagonista, captando cada paciente por medio de su asistencia a las diferentes consultas médicas u odontológicas, lo cual se refuerza de manera semestral haciendo captación por medio de llamadas telefónicas a cada paciente para asignación de cita a los múltiples programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad como crecimiento y desarrollo, adulto joven, adulto mayor de 45 años, agudeza visual, control prenatal, planificación familiar, según las alertas dadas por base de datos para cumplimiento de tiempo.

Adicionalmente se capacita de manera trimestral al personal perteneciente al área asistencial sobre la importancia de la implantación y seguimiento a los pacientes a los diferentes programas de promoción de la salud prevención de la enfermedad, buscando así mantener conocimientos actualizados evitando errores por parte del personal.

También se hace uso de publicidad por medio de volantes en los que la información se enfatiza en promocionar los diferentes programas anteriormente dichos.

Simultáneamente se hace uso de un carné personal en el que se hace seguimiento de cada programa al que aplica según grupo etario cada paciente y en el que se asignan las diferentes fechas de atención para esto.

Todo lo anteriormente expuesto sirve como base comparativa para la implementación de estrategias de demanda inducida para la institución objeto de estudio, la ESE Clínica Guane de Floridablanca, Santander. Colombia

La demanda inducida asociada a promoción en salud es considerada una opción en salud desde la segunda mitad del siglo XX. Fue justamente en Canadá donde se constituyó como propuesta y rápidamente se extendió a Europa y Estados Unidos con el apoyo de la OMS quien se encargó de categorizarla como política de salud pública, se convirtió en una de las tareas fundamentales de la medicina.

El concepto de promoción en salud ha estado en constante evolución ya que ha generado un cambio en la percepción negativa y que actualmente se asume como lo opuesto a la enfermedad, lo que ha permitido buscar nuevas y diferentes maneras de abordar la salud, y que la cataloga como bienestar que resulta de una compleja interacción entre determinantes biológicos y sociales. El campo de la promoción en salud es muy intenso porque aún se dificulta brindar una imagen global de los alcances que tiene esta dimensión.

Hoy en día las acciones para la promoción en salud no se basan en la identificación de un problema, sino en el reconocimiento de situaciones sanitarias deseables, que se visualizan como ideales colectivos necesarios para vivir una vida adecuada, logrando disminuir los problemas de morbimortalidad, de daños ambientales, de estilos de vida inadecuados, entre otros. La promoción en salud transforma y construye una nueva mirada y aproximación diagnóstica y de actuación diferente (Eslava, 2002).

Por su parte, en Colombia la atención preventiva en salud bucal constituye una cadena de actividades con efectos comprobados científicamente en el individuo, como acciones

encaminadas a mantener la salud bucal y disminuir la presencia de las principales patologías orales en la población, entre estas actividades encontramos el control de placa bacteriana, la aplicación de flúor, aplicación de sellantes y detartraje supragingival. (Galvis, Bustamante & Sarmiento, s.f.)

4.2 Descripción de la institución E.S.E Clínica Guane

La E.S.E Clínica Guane Floridablanca se encuentra ubicada en la calle 4, #7-01, Floridablanca. Santander. Colombia.

Misión: Prestamos servicios de salud de bajo nivel de complejidad con amplia cobertura y alcance en el municipio de Floridablanca, influimos en el mejoramiento de la salud y el bienestar de nuestros habitantes; soportados en políticas de calidad, seguridad del paciente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad ambiental, responsabilidad social y convenios docentes –asistenciales. (E.S.E Clínica Guane Floridablanca, 2012)

Visión: Contribuiremos al mejoramiento continuo de la Salud en Floridablanca, siendo líderes en estrategias de promoción y prevención, desarrollando progresivamente diferentes intervenciones dirigidas a ganar salud, evitar la enfermedad y discapacidad. En el 2020 la Clínica Guane será reconocida en el departamento por ser una institución pionera en educación de la comunidad frente a los diferentes determinantes y factores de riesgo, abordaje conjunto e integrado de los mismos para finalmente presentar un municipio con óptimos indicadores de salud y disminución de la cronicidad. Trabajaremos de manera constante y responsable para consolidarnos como una Institución de mayor nivel de complejidad que permita brindar a nuestros clientes un servicio Integral de altos índices de satisfacción, seguridad, innovación, fortaleciendo nuestras

políticas para el crecimiento y desarrollo institucional, teniendo en cuenta nuestros principios básicos y valores organizacionales y oportunidades de mejoramiento continuo (E.S.E Clínica Guane Floridablanca, 2012).

Objetivo: Mejorar los servicios de salud bajo los estándares del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad, determinando fortalezas y oportunidades de mejoramiento continuo, a través de estrategias e instrumentos de planificación, ejecución, verificación y evaluación, buscando así la permanente optimización de la atención a los usuarios de Floridablanca y su área de influencia (E.S.E Clínica Guane Floridablanca, 2012).

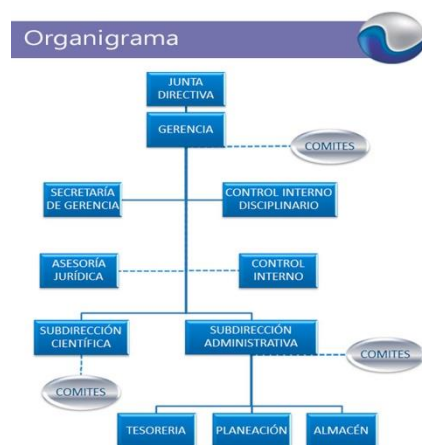


Figura 3. Fuente: E.S.E Clínica Guane. (2012)

Dentro de los servicios que ofrece se encuentran:

- Odontología
- Fisioterapia
- Apoyo Diagnóstico
- Plan Intervención Colectiva

- Prevención y Promoción
- Citologías
- Control Adulto Joven

- Control Adulto Mayor

- Control de Crecimiento y Desarrollo

- Planificación Familiar

- Riesgo Cardiovascular

- Vacunación. (E.S.E Clínica Guane Floridablanca, 2012)

4.3 Resultados

En este apartado se realizó una encuesta a 15 empleados de la ESE Clínica Guane de Floridablanca, Santander, Colombia. Entre los cuales se incluyeron Médicos, Enfermas, Odontólogos, Auxiliares de Odontología, Auxiliares de Facturación y Personal de asignación de citas. Las preguntas realizadas en la encuesta se diseñaron con el propósito de identificar el conocimiento del talento humano de la ESE Clínica Guane sobre estrategias de demanda inducida a los diferentes programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad con énfasis en salud oral.

Con los resultados obtenidos de dicha encuesta, se identificaron las falencias con el fin de diseñar un plan de estrategias sugiriendo diferentes procesos a poner en marcha para fortalecer la captación de los pacientes.

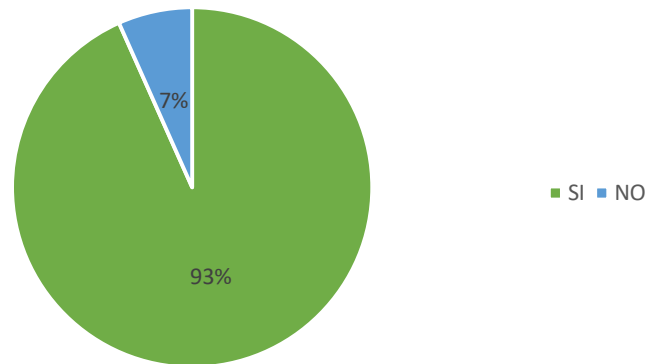


Figura 4. Conocimiento del talento humano sobre el programa de demanda inducida usado en la E.S.E Clínica Guane

Se encontró que del total de la muestra poblacional (talento humano de E.S.E Clínica Guane), objeto de la encuesta, el 93% refiere tener conocimiento sobre el programa de demanda inducida para el programa de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en salud oral, que actualmente es implementado en dicha institución, mientras que el 7% de la población objeto, lo desconoce; así mismo desde el área operativa acepta tener conocimientos al respecto, se encuentra implícito que es usado, adicionalmente nos ayuda a concluir que aunque el programa de demanda inducida no esté estructurado desde la parte directiva, el personal en su gran mayoría conoce de su existencia y por lo tanto es más fácil para su aplicación, dando que cuando este

llegue a ser instaurado oficialmente, sea más cómoda su implementación llevando a una integración mayor por parte del personal e implementación oportuna y veraz.

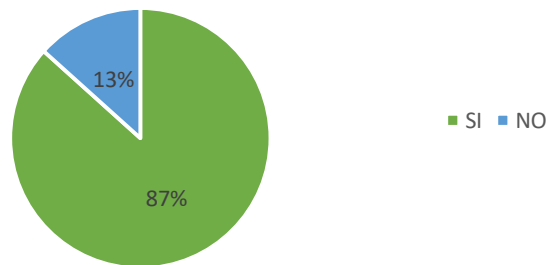


Figura 5. Conocimiento sobre la identificación automática por parte del software de la E.S.E Clínica Guane para necesidad de atención en programas de prevención de la enfermedad y promoción de la salud oral

Concordante con el anterior interrogante de un total de 15 trabajadores encuestados de la E.S.E Clínica Guane, el 87 % de la población objeto de estudio refiere tener conocimiento sobre la función que brinda el sistema (software asistencial) para la captación de pacientes a los diferentes programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, a diferencia del 13% que indica desconocer dicha función, siendo esto concordante con el conocimiento que se tiene sobre los diferentes programas de demanda inducida, teniendo así, acceso a las diferentes herramientas ofrecidas por el software, para lograr la captación de pacientes a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en salud oral, demostrando el interés de los

encuestados por llevar a cabo la demanda inducida a los pacientes, haciendo uso de las diferentes herramientas tecnológicas con las que cuenta la institución.

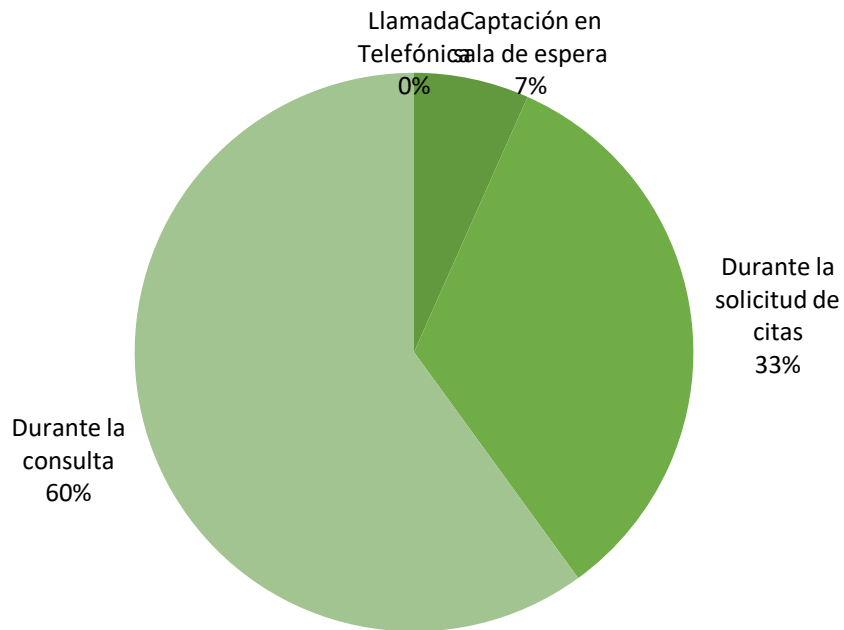


Figura 6. Estrategias usadas para la captación de pacientes al programa de promoción y prevención en salud oral

Desde este punto hay múltiples estrategias que se han venido implementado como pruebas piloto para la demanda inducida de la población perteneciente a la E.S.E Clínica Guane, entre los que se destaca el conocimiento por parte del personal interrogado, considerando que el método más usado para la captación de pacientes según el 60% del total poblacional encuestada, es la captación de pacientes a los diferentes programas de promoción de la salud y prevención de la

enfermedad en salud oral es durante la consulta médica, siendo esta población captada directamente por el médico y direccionándolo de manera inmediata a dicha atención por el programa, cabe destacar que de la población encuestada en total el 53.3% equivale al personal perteneciente al área asistencial de tipo médico y asignación de citas, lo cual nos certifica más este porcentaje mayor ya que la población mayoritaria es la directamente encargada de realizar dicha estrategia de captación, seguidos por un 33% de la población objeto que considera que dicha demanda inducida se realiza mientras los pacientes asisten a solicitar citas para otros programas, usando como herramienta la verificación por parte del software. Finalmente se considera que la estrategia a la que menos uso se tiene es la captación en sala espera con un total de 7%.

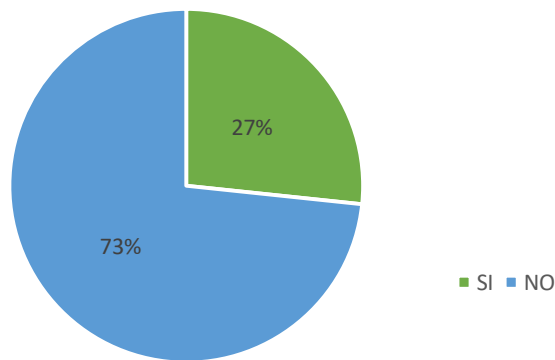


Figura 7. Verificación de la asistencia del paciente a la cita asignada para el programa de promoción y prevención en salud

De la muestra poblacional entrevistada solo el 27% refiere realizar la verificación de la asistencia del paciente a la cita programada para el programa de promoción y prevención en salud oral, teniendo en cuenta que este porcentaje responsable de dicha respuesta, equivale al personal

de servicio de asignación de citas en su mayoría, para lo cual el software usado en la institución E.S.E Clínica Guane, permite realizar verificación de asistencia, mientras que el 73% restante refiere no realizar dicha verificación, Argumentando dificultad para esto, ya que pertenecen al área asistencial netamente, para lo cual se cuenta con agenda de paciente asignados diariamente en tiempos estipulados muy cortos, causando limitación horaria para la verificación interrogada..

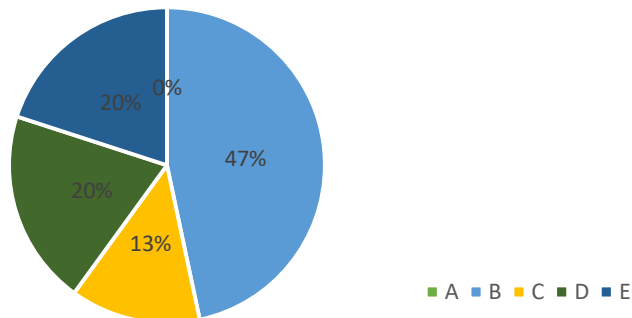


Figura 8. Estrategias informativas usadas para atraer pacientes al programa de promoción y prevención en salud oral

Dentro de un sin número de estrategias informativas que se tiene como medio para atraer pacientes a los diferentes programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, la población objeto de estudio refiere en su mayoría, siendo esta equivalente al 47% que la principal estrategia informativa para atraer pacientes al programa de promoción y prevención en salud oral es mediante referidos, lo cual nos muestra que se está usando a la misma población perteneciente a la E.S.E Clínica Guane, como herramienta de ayuda en el voz a voz, ejemplificando así la importancia del énfasis en la educación del paciente al momento de la cita, incentivándolo sobre los beneficios que trae el pertenecer a estos programas y adicionalmente siendo aprovechado el acompañante del paciente , el cual se interroga si asiste a programas de promoción de la salud y

prevención de la enfermedad oral, a lo que si la respuesta es negativa se hace verificación en el sistema siendo direccionados al servicio de odontología para poder ser beneficiados de dichos programas, Mientras que un 20% de los encuestados revelan que captan a los pacientes cuando realizan brigadas en instituciones educativas, otro 20% expresa que lo realiza mediante volantes y el 13 % manifiesta atraer pacientes a dichos programas por medio de carteles pudiendo así de manera generalizada agrupar como gran estrategia el uso de publicidad bien sea individualizada como es el caso de volantes o publica como carteles informativos, todo teniendo como base al educación e información a la población, lo que nos permite corroborar la existencia de diferentes estrategias para la atracción de los pacientes al programas

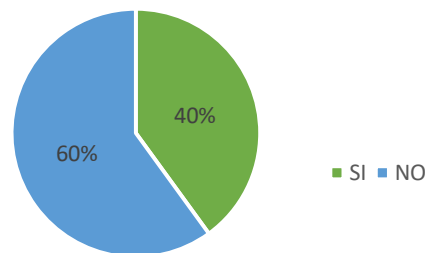


Figura 9. Oportunidad de capacitación por parte de la clínica para implementar el programa de promoción y prevención en salud oral al personal

De la totalidad de los encuestados tan solo el 40% ha recibido capacitación para implementar el programa de promoción y prevención en salud oral, mientras el 60% nunca ha recibido información sobre cómo implementar el programa. Debido a la alta cifra de encuestados

que no han recibido capacitación para la implementación de programa de promoción y prevención en salud oral, a pesar de como ya se evidencio conocer el la existencia de estos programas, al no tener una educación continua y enfocada en la importancia de implementación de programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, se considera razón para tener vacíos al momento de la ejecución lo cual genera dificultad a la hora de captar pacientes al programa, ocasionando el incumplimiento de las metas pactadas entre la E.S.E Clínica Guane y las Entidades Promotoras de Salud (EPS) contratantes.

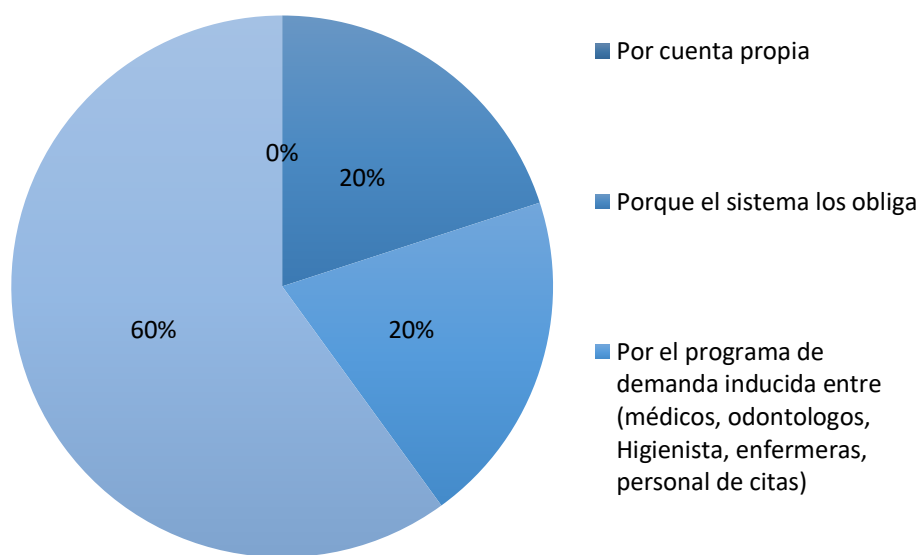


Figura 10. Forma de acceso de usuarios a programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad

De la totalidad de la población estudio llama la atención que de manera unánime, ninguno considera que los pacientes accedan al programa de promoción y prevención en salud oral de manera autónoma, sino que es necesario el grupo interdisciplinario entre médicos, odontólogos, enfermeras, auxiliares de odontología y personal de citas intervengan para poder realizar dicha

atención, dando como objetivo principal el incentivo y educación de la población perteneciente a la institución objeto de estudio para que de manera subjetiva solicite la atención y se beneficie de dicho programas de atención.

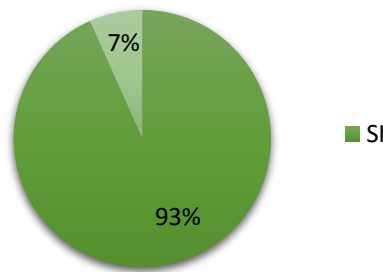


Figura 11. Porcentaje de personas que conocen los programas de promoción y prevención de la clínica

Del total de la muestra, el 93% refiere tener conocimiento sobre los diferentes programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad con los que actualmente cuenta la clínica. A diferencia de un 7% de dicha población objeto que desconoce estos programas entre los que se destacan desde los primeros años de vida programa de crecimiento y desarrollo, programa de adulto joven, programa de adulto mayor de 45 años, planificación familiar, agudeza visual, salud oral y controles prenatales resaltando solo los más implementados, lo cual indica que al conocer la existencia de dichos programas se hace el debido direccionamiento a cada paciente para así tener calidad de la salud, evitar complicaciones y así desde la prevención primaria evitar llegar a complicaciones y disminución de la longevidad.

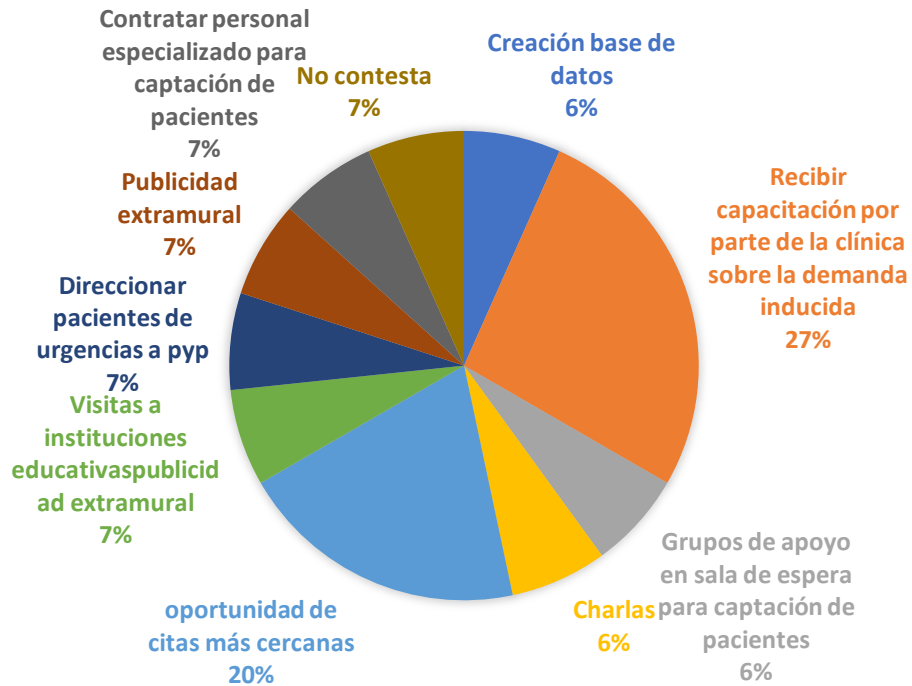


Figura 12. Propuesta de estrategias de mejora para el programa de demanda inducida

Del total de la población se encontraron propuestas de estrategias para promover la asistencia de la población perteneciente a la ESE clínica guane, objeto de estudio. Dentro de las que se destacó recibir capacitaciones sobre el programa de demanda inducida siendo esto equivalente al 27% de la población, seguido por la del 20% lo cual evidencia la importancia al talento humano de la clínica por proporcionar educación continua, buscando así que el 100% de la

población tenga conocimiento sobre los diferentes programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, en este caso enfatizando en el programa de salud oral. Seguidamente llama la atención qué de manera equitativa quedan otras propuestas interesantes perteneciendo al 7% de la población, destacando propuestas como creación de base de datos con información básica de los pacientes con el fin de hacer seguimiento a estos, contratación de personal especializado para captación de pacientes, publicidad extramural con el fin de llegar a la población que viven en zonas aledañas con el fin de que éstas puedan gozar de los diferentes beneficios que ofrecen los programas de promoción y prevención que ofrece la clínica actualmente, otra propuesta fue el direccionamiento de pacientes que asisten al servicio de urgencias con el fin de ser captados a los diferentes programas, también realizar visitas a instituciones educativas con el fin de identificar la población que aplique para los programas. Viendo de manera global que dichas propuestas en su totalidad independiente del porcentaje de encuestados son llamativas y en conjunto podrían fortalecer dichos programas.

Teniendo en cuenta los diferentes hallazgos evidenciados, al estudiar específicamente el talento humano del área asistencial de la E.S.E Clínica Guane, se podría tener en cuenta ciertas recomendaciones dando así un plan de mejora para fortalecer los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad y así beneficiar a la población en general, disminuir costos de atención de enfermedades crónicas, disminuir complicaciones, favorecer la longevidad de la población y prevenir enfermedades complicadas, buscado así una población saludable, para lo cual se propone:

- Implementar de manera formal y por escrito desde la parte administrativa una guía o protocolo de manejo para demanda inducida para programas de promoción de la salud y

prevención de la enfermedad, de la población beneficiaria de la E.S.E Clínica Guane, siendo específicos en significados, importancia y los diferentes programas, especificando estrategias.

- Proponerse de manera diaria, semanal y mensual metas de cumplimiento en captación de pacientes a los diferentes programas, todas bajo las necesidades solicitadas por las entidades promotoras de salud contratantes con la clínica.

- Socialización de manera continua y aleatorizada, teniendo como garantía la capacitación a la totalidad del personal, haciendo énfasis en la educación a personal asistencial específicamente sobre protocolo instaurado institucionalmente para demanda inducida de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad se E.S.E Clínica Guane.

- Evaluación constante y aleatoria de manera trimestral al personal, para así poder evidenciar falencias, dificultades de entendimiento, evitando posibles errores y garantizando una retroalimentación y fortalecimiento de temas que se tengan interrogantes sobre promoción de la salud y prevención de la enfermedad

- De manera mensual y aleatoria implementar afiches promocionales y diferentes formas de publicidad en áreas comunes frecuentadas por pacientes y personal de salud sobre promoción de la salud y prevención de la enfermedad promocionando los diferentes programas con los que cuenta la institución.

- Cada mes institucionalizarlo como el mes de algún programa de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, en el que cada día o de manera semanal , se eduque sobre dicho programas, se capten usuarios, se haga publicidad con ayudas visuales en áreas comunes, adicionalmente se propone realizar diferentes actividades de esparcimiento dentro de la institución como pausas activas buscando por medio lúdico el reforzamiento de lo enseñado, incentivando así al personal de salud y la población de pacientes pertenecientes a la E.S.E clínica Guane.

- Incentivar de manera práctica a pacientes y talento humano asistencial sobre uso de los diferentes programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Instaurar como medida de ingreso dentro de la inducción una parte educativa en la inducción la cual se centre en la enseñanza sobre significado, importancia y estrategias de implementación de los diferentes programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Diseñar manual práctico resumido y entregado a cada una de las personas que laborare con la institución independiente del área de desempeño, donde se especifique los diferentes programas importancia, estrategias y metas por cumplir.
- Socializar de manera mensual los logros obtenidos con el talento humano, en el cual se felicite e incentive a cada funcionario en caso de encontrar mejora en los resultados obtenidos sobre las diferentes metas.

5. Conclusiones

Tras un profundo análisis de los objetivos generales y específicos previamente enunciados en capítulos anteriores y sustentados posteriormente en el marco teórico, procedemos a resumir y resaltar los siguientes aspectos, encontrados sobre el conocimiento del talento humano perteneciente a la E.S.E Clínica Guane, sobre la demanda inducida a los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, específicamente desde el área de salud oral. Cabe resaltar que dentro de los hallazgos evidenciados está el no contar con un programa estandarizado y socializado desde la parte administrativa, pero se puede entender que probablemente de manera verbal se ha hecho socialización de dichos programas dadas las respuestas a los interrogantes

propuestos. Evidenciando así que se conoce sobre las diferentes estrategias usadas de demanda inducida para los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, de manera generalizado y no siendo específico por la barrera anteriormente mencionada del no contar de programa institucionalizado de demanda inducida, a lo que de implementarse un programa propiamente dicho será más fácil su comprensión y ejecución posterior.

Otro hallazgo importante y que tiene que ver con la evolución tecnológica en la cual estamos inmersos, encontrando que se está haciendo uso de las diferentes herramientas tecnológicas como la filtración por parte del software de pacientes que aplican para dichos programas, lo cual ayuda de manera rápida y veraz la captación individualizada de pacientes. Siendo concordantes con el conocimiento evidenciado pro el talento humano sobre los programas tema de estudio, se encuentra que la mayor manera de captar pacientes es en la consulta médica u odontológica, direccionando al paciente de manera individual, según información mediata y oportuna suministrada por el paciente y el registro clínico de atenciones.

Al hacer uso de manera similar y no tan común el momento de solicitud de atención, por medio de verificación por parte del personal de citas del registro de atenciones, pudiendo hacer filtración con ayuda del software asistencial sobre necesidades de cada paciente, brindando atención integral y no solo resolviendo de manera limitada a la solicitud actual por la que acude a este campo.

Se muestra así una atención veraz y oportuna a cada paciente atendido, viendo en cada atención una oportunidad de vinculación según grupo etario y pertinencia a los diferentes programas de promoción e la salud y prevención de la enfermedad más específicamente desde el área de salud oral, siendo notoria la importancia de la educación continua a el talento humano del área asistencial y los pacientes pertenecientes a la entidad estudiada.

6. Recomendaciones

- Incentivar de manera práctica a pacientes y talento humano asistencial sobre uso de los diferentes programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Instaurar como medida de ingreso dentro de la inducción una parte educativa en la inducción la cual se centre en la enseñanza sobre significado, importancia y estrategias de implementación de los diferentes programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Diseñar manual práctico resumido y entregado a cada una de las personas que laborare con la institución independiente del área de desempeño, donde se especifique los diferentes programas importancia, estrategias y metas por cumplir.
- Socializar de manera mensual los logros obtenidos con el talento humano, en el cual se felicite e incentive a cada funcionario en caso de encontrar mejora en los resultados obtenidos sobre las diferentes metas.

7. Referencias

- Agudelo-Suárez AA, Alzate-Urrea S, López-Vergel F, López-Orozco C, Espinosa-Herrera É, Posada- López A, Meneses-Gómez EJ. (2014). Barreras y facilitadores de acceso a los servicios de salud bucal para la población adulta mayor atendida en la red pública hospitalaria de Medellín, Colombia. *Rev. Gerenc. Polít. Salud.* 13(27): 181-199.
<http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyyps13-27.bfas>
- Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos. 5a ed. Colombia: McGraw-Hill.
- Constitución Política de Colombia 1991. Disponible en
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf>
- E.S.E Clínica Guane. (2012) <http://clinicaguane.gov.co/guane/>
- Eslava, J.C. (2002). Promoción y prevención en el sistema de salud Colombia. *Revista de Salud Pública*, 4 (1), 1-12.
[file:///D:/DESCARGA/demanda%20inducida-esta%20es%20de%20la%20tutora%20\(7\).pdf](file:///D:/DESCARGA/demanda%20inducida-esta%20es%20de%20la%20tutora%20(7).pdf)
- Galvis, V. Bustamante, M. & Sarmiento, C. S.f. Norma Técnica para la Atención Preventiva en Salud Bucal. (s. f.) Recuperado de Ministerio de salud de Colombia. Disponible en
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/bibliotecadigital/RIDE/VS/PP/2Atencion%20Preventiva%20Salud%20bucal.pdf>

Katherine F. (2010) La competencia regulada en el sistema de salud colombiano.

<file:///C:/Users/usuario1/Downloads/Dialnet->

[LaCompetenciaReguladaEnElSistemaDeSaludColombiano-5983177%20\(1\).pdf](#)

López L. Situación de salud de los adolescentes atendidos en la clínica de atención integral de adolescentes del hospital general san juan de dios de la ciudad de Guatemala durante el año

2013. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/09/11/Lopez-Lorena.pdf>.

Nueva Eps <https://www.nuevaeps.com.co/Institucional/EstructuraOrganizacional.aspx>

Ramos K., Marín M., Solano L. 2018. Evaluación de la demanda inducida Intramural en gestantes adolescentes en la ESE CAMU divino niño del Municipio de Puerto Libertador Córdoba

2017– 2018. <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2396?show=full>

Resolución número 00412 de 2000. Ministerio de Salud.

http://www.saludcolombia.com/actual/htmlnormas/Res412_00.htm

Saameño, J. Á. B. (2006). Demanda inducida por el profesional: aplicaciones de la teoría económica a la práctica clínica. *Atención primaria*, 38(5), 293-298.

Ticona G., Brigitte M. (2017). Perfil de Demanda de Atención del Servicio de Emergencia del Hospital Central de Majes Ángel Gabriel Chura Gallegos. Enero a diciembre del 2016.

<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/139>