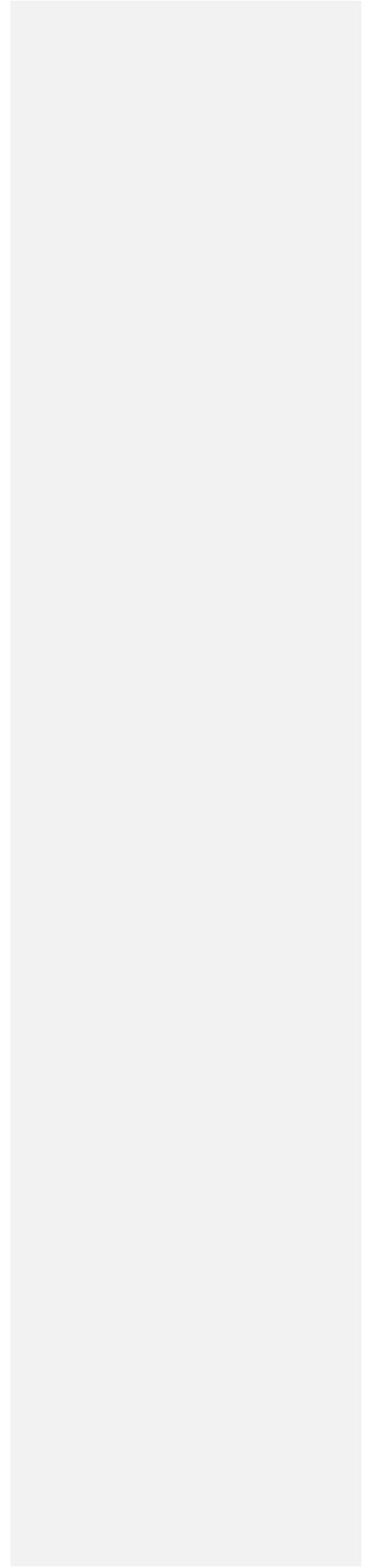


ANEXOS



Anexo A

ANÁLISIS Y METODOLOGÍA DE GRUPOS FOCALES

1.1 Anexo A1.Consolidado factores claves de entrevista leonardolaver Il 30 junio

1.1.1 Concepto centro de excelencia

El centro de excelencia nosotros lo catalogamos como un centro de conocimiento que se tiene que se desarrolla en un servicio prestador de medicina tiene que ser del más alto nivel y que ese conocimiento tenga un impacto en la población para poder ofrecer como su excelencia, o el sinónimo de la producción de ese conocimiento hacia el paciente en un alto rango de efectividad, seguridad al paciente; lográndose así que el impacto ante la enfermedad sea pronta e igualmente efectiva y que sea productiva en el desarrollo del conocimiento del paciente de su enfermedad en el desarrollo de esa enfermedad frente a la población y que eso sea un productor de conocimiento, que desarrolle conocimiento ante la población y eso nos abre nuevos caminos ante la enfermedad y ante el grupo de información de la excelencia.

* Un programa de salud, como dice el Dr. Laverde muy especializado en el área del conocimiento.

* Centro de excelencia primero es un centro de conocimiento, de producción de conocimiento, de investigación, me llama la atención lo que habla de la red y que seamos referentes como hospital nuestro, el objetivo estratégico, somos referentes para Cundinamarca y a nivel nacional, entonces que podamos desarrollar esa parte que seamos el hospital

Comentario [C1]: Actividades clave LL JUNIO 19

Comentario [C2]: Actividades clave LL JUNIO 19

Comentario [C3]: Actividades clave LL JUNIO 19

Comentario [C4]: Definición entro de excelencia LL JUNIO 19

Comentario [C5]: Propuesta de valor LL JUNIO 19

Comentario [C6]: Centro de excelencia EP JUNIO 19

Comentario [C7]: Actividades Clave MB JUNIO 19

Comentario [C8]: Propuesta de valor MB

Comentario [C9]: Centro de excelencia MB JUNIO 19

* Es un programa es un centro de producción de conocimiento, un centro de investigación y hay que tener en cuenta que va a ser un centro de resultados a nivel científico que va a dar respuesta a la comunidad.

Comentario [C10]: Centro de excelencia MB JUNIO 19

* Centro de excelencia es un programa desarrollado por un equipo de trabajo con altísimos índices de eficiencia y eficacia para tener un mercado de baja competitividad y máxima excelencia en demanda.

Comentario [C11]: Centro de excelencia M JUNIO 19

* Es un programa de prestación de servicios de salud de muy alta especialización e investigación enfocado a atender una patología específica con altos índices de calidad, alta demanda y además costo efectivo. O sea con resultados financieros costo-efectivos. Hay clave la palabra calidad

Comentario [C12]: Actividades clave JT JUNI 19

Comentario [C13]: Propuesta de valor JT JUNIO 19

* Un programa de salud constituido por una red dirigida a la atención de una patología específica fundamentada en la generación permanente de conocimiento y que se da el referente de efectividad, cuando hablo de efectividad, es eficiencia más eficacia

* Un programa de salud que se sustenta en resultados clínicos y unos niveles de seguridad del paciente, que eso si me parece fundamental, con eficiencia y eficacia que aporta al desarrollo de la población del talento en salud en la construcción de nuevos conocimientos a través de la experiencia que logre impactar a nivel internacional, siendo un centro de referencia

* Primero que es una patología específica, segundo que tiene que haber altos estándares de calidad, tercero que tiene que haber altos volúmenes y a bajos costos, cual es la característica, de que haya una curva de aprendizaje y esto nos lleve a un costo –beneficio costo-eficiencia y que , haya resultados. Cada uno hemos dicho palabras claves para la definición final.

Comentario [C14]: Prpuesta de valor NA JUNIO 19

Comentario [C15]: Centro de excelencia NA JUNIO 19

Comentario [C16]: Actividades clave JT JUNIO 19

Comentario [C17]: Centro de excelencia JT JUNIO 19

* Atender una patología específica, con calidad, costo- efectivo y alta demanda.

1.1.2 Propuesta valor

*Se tiene la experiencia y se ha entendido la evolución de la enfermedad en el tiempo ha seguido evolucionando desde el punto de vista científico o sea ha seguido estudiando y se ha actualizado frente a esas enfermedades- entrevista-30 junio

Comentario [T18]: PROPUESTA VALOR. LL 30 junio- entrevista

*Ofrecer la mejor calidad en la prestación del servicio a su enfermedad. Entrevista-30 junio-LL

*Necesidad de tener mayor captación de pacientes- LL

*Es un negocio lucrativo que debe de tener auto sostenimiento. Continuar investigando mundiales de la tecnología -LL

*Permanecer en la integralidad del servicio-LL

* Enfoque desde la atención pre hospitalario, lo que hacen intrahospitalaria y la parte posterior a la hospitalización

Comentario [T19]: PROPUESTA LL

*Que el hospital sea centro de referencia del resto de los hospitales de la red y que ellos tengan las medidas básicas para el manejo del TRM

Comentario [T20]: PROPUESTA LL

*Fortalecer el servicio de rehabilitación (justificación)

Comentario [T21]: PROPUESTA LL

*Podría ser la innovación, nosotros podemos hacer un proceso innovador en que satisfacer las necesidades de nuestros clientes, y fortalecer propuestas similares. el funcionamiento puede ser otra propuesta de valor que el funcionamiento tenga unas características específicas ,la personalización eso me va dar un valor adicional y es que yo voy a poder atender a mi cliente mucho más cercano sería JACÑ 21 junio

Comentario [T22]: PROPUESTA DE VALOR JAC 21 junio.

*Pueda ser una propuesta de valor. el mismo diseño del modelo puede ser un modelo diferente, la marca o el estado el precio entonces vamos a ser competitivos. Esa es la

Comentario [T23]: PROPUESTA DE VALOR JAC junio21

propuesta de valor a lo cual estaría dirigida el modelo de negocios, , accesibilidad y la conveniencia

*Uso de altas tecnologías, valoración médica especializada, exámenes de apoyo diagnóstico, tratamiento quirúrgico integral, rehabilitación e información virtual, tecnología de punta , formación de personal y profesionales en el área específica, entrenamiento de profesionales, entrenamiento mediante simuladores, mediante un centro de excelencia único en Colombia, fortalecimiento de la red,

Comentario [T24]: PEROPUESTA VALOR JAC JUNIO 30

Hablamos de innovación, de funcionamiento, de precios, de reducción de costos, reducción de, JAC riesgos JUNIO 21

*Patología específica en el manejo del trauma de columna, el manejo integral y seguro del paciente, manejo de la competitividad de HUS la viabilidad financiera,

Comentario [T25]: PROPUESTA DE VALOR jac

*Disminución de eventos adversos en el hospital, aumento de la capacidad resolutive clínica, aumento de la productividad y giro cama, vamos a mejorar la calidad de vida de los pacientes de Cundinamarca, vamos a mejorar la calidad de la formación del talento en salud, vamos a desarrollar un nuevo conocimiento científico, vamos a mejorar como empresa y a ser mucho más especializados como empresa, vamos a tener una atención científica con calidad a una población con poca capacidad económica para recibir atención de este tipo de patología.

Comentario [T26]: PROPUESTA VALOR JAC

*Vamos a mejorar los costos de la atención, al mejorar los costos de las transacciones del proceso de atención, vamos a brindar una cobertura en neurotrauma y preparación de estudios de pre y posgrado, mejoramiento de la calidad en la atención, reducir costos en la atención , vamos a resolver la accesibilidad, oportunidad y continuidad de la atención y solucionar problemas con relación a nuestra EPS

Comentario [T27]: PROPUESTA DE VALOR JAC

*Mejorar el conocimiento científico, la calidad de vida, la competitividad, la flexibilidad administrativa y económica, que eso ya lo discutíamos, vamos a fortalecer la seguridad clínica del paciente , vamos a mirar el valor agregado del centro de excelencia, la respuesta a necesidades con menos índices de calidad a costo ideal, vamos a brindar una atención mucho mas integral, vamos a mejorar la metodología, vamos a utilizar una metodología sistémica en donde sea replicable, en donde se maneje la seguridad clínica, la experticia del paciente , la acreditación y la solución a problemas específicos, vamos a mirar el desarrollo del conocimiento científico, la garantía de la calidad y la seguridad del paciente, vamos a convertirnos en centro de referencia , vamos a montar el costo-efectividad.

Comentario [T28]: PROPUESTA DE VALR JAC

*Y vamos a tener un servicio especializado innovador una atención integral del paciente con patología de trauma de columna.

Comentario [T29]: PROPUESTA DE VALOR JAC

Comentario [T30]: PROPUESTA JAC

* Entonces recordamos que vamos a tener una nueva especialidad académica para la captura del HUS un nuevo campo para la investigación científica, le vamos a dar viabilidad financiera.

Comentario [T31]: PROPUESTA JAC junio21

*Conocimiento ventaja competitiva, especialización del recurso humano, vamos a generación nuevo, aumentar los estándares de calidad, disminuir los costos de generación de conocimiento y tecnología

Comentario [T32]: PROPUESTA DE VALOR JAC junio21

*Gestora de calidad institución

Comentario [T33]: PROPUESTA DE VALOR CM

*Lo que nosotros exponemos no tiene competencia porque es completo, una atención integral a los pacientes con los mejores estándares de calidad.

Comentario [T34]: PROPUESTA DE VALOR NA

En un centro de desarrollo continuo de la investigación y del conocimiento para el país, además de eso nos convertiríamos en el centro de referencia no solo a nivel nacional, sino

Comentario [T35]: PROPUESTA DE VALOR NA

internacional, sobre trauma cervical o trauma de columna, y eso generaría a su vez apertura
otras*

Comentario [T36]:

*Una oportunidad de negocio,

Comentario [T37]: PROPUESTA DE VALOR MR

*en el manejo del neurotrauma, excelencia operacional, entonces habla de efectividad, reducción de costos, calidad y precio competitivo.

Comentario [T38]: PROPUESTA DE VALOR ML

* La innovación,

Comentario [T39]: PROPUESTA DE VALOR MR

*Sentido de pertenencia

Comentario [T40]: PROPUESTA DE VALOR MR

* Tenía manejo integral integrativo, que disminuye los costos de transacción en los procesos de atención con una disminución del riesgo y una excelencia en el servicio.

Comentario [T41]: PROPUESTA DE VALOR MEB

* Un centro de referencia

Comentario [T42]: PROPUESTA DE VALOR NA

*Le agregaría comodidad, logística en transporte, turística, que habría que agregarle al acompañante que viene, que los acompañantes estén entretenidos que su estancia sea placentero y cómodo posible, hay que agregarle otras promesas de valor-

Comentario [T43]: PROPUESTA DE VALOR ML

*El centro de excelencia nosotros lo catalogamos como un centro de conocimiento que se tiene que se desarrolla en un servicio prestador de medicina tiene que ser del más alto nivel y que ese conocimiento tenga un impacto en la población para poder ofrecer como su excelencia, o el sinónimo de la producción de ese conocimiento hacia el paciente en un alto rango de efectividad, seguridad al paciente; lográndose así que el impacto ante la enfermedad sea pronta e igualmente efectiva y que sea productiva en el desarrollo del conocimiento del paciente de su enfermedad en el desarrollo de esa enfermedad frente a la población y que eso sea un productor de conocimiento, que desarrolle conocimiento ante la población y eso nos abre nuevos caminos ante la enfermedad y ante el grupo de información de la excelencia.

Comentario [C44]: Actividades clave LL

Comentario [C45]: Actividades clave LL

Comentario [C46]: Actividades clave LL

Comentario [C47]: Definición dentro de excelencia LL

Comentario [C48]: Propuesta de valor LL

*Es una ventaja competitiva que excelente que el hospital pueda implementar, sería un factor diferenciador de mercadeo y seria de gran aporte a la mentalidad institucional si se pudiera lograr

*Un programa de salud, como dice el Dr. Laverde muy especializado en el área del conocimiento.

Comentario [C49]: Centro de excelenciaEP

*Atención lo que habla de la red y que seamos referentes como hospital nuestro,

Comentario [C50]: Propuesta de valor MB

*Impactar a la población, pueda impactar a la comunidad, al área científica y que seamos nosotros, que sea Foco para Cundinamarca y a nivel nacional y esto impacta con la misión y la visión.

Comentario [C51]: Propuesta de valor MB

*un programa es un centro de producción de conocimiento, un centro de investigación y hay que tener en cuenta que va a ser un centro de resultados a nivel científico que va a dar respuesta a la comunidad.

Comentario [C52]: Centro de excelencia MB

*Un programa desarrollado por un equipo de trabajo con altísimos índices de eficiencia y eficacia para tener un mercado de baja competitividad y máxima excelencia en demanda.

Comentario [C53]: Centro de excelencia M

*Es un programa de prestación de servicios de salud de muy alta especialización e investigación enfocada a atender una patología específica con altos índices de calidad, alta demanda y además costo efectivo. O sea con resultados financieros costo-efectivos. Hay clave la palabra calidad.

Comentario [C54]: Actividades claveJT

*Es un programa de salud constituido por una red dirigida a la atención de una patología específica fundamentada en la generación permanente de conocimiento y que se da el referente de efectividad, cuando hablo de efectividad, es eficiencia más eficacia.

Comentario [C55]: Propuesta de valor JT

Comentario [C56]: Centro de excelencia JT

* Un programa de salud que se sustenta en resultados clínicos y unos niveles de seguridad del paciente, que eso si me parece fundamental, con eficiencia y eficacia que aporta al

Comentario [C57]: Centro de excelencia CM

desarrollo de la población del talento en salud en la construcción de nuevos conocimientos a través de la experiencia que logre impactar a nivel internacional, siendo un centro de referencia.

Comentario [C58]: Centro de excelencia AG

* Un tema de impacto positivo en el manejo de la patología, que sea evidente, que sea sostenible, que tenga unos resultados no solamente interno en costo-beneficio sino en el tema de recuperación de la enfermedad o por lo menos mantenimiento de la misma que no lleve a población a un deterioro. Creo que las palabras claves son efectividad y costo-beneficio.

Comentario [C59]: Propuesta de valor AG

*Que es una patología específica, segundo que tiene que haber altos estándares de calidad, tercero que tiene que haber altos volúmenes y a bajos costos, cual es la característica, de que haya una curva de aprendizaje y esto nos lleve a un costo –beneficio costo-eficiencia

Comentario [C60]: Prpuesta de valor NA

*Atender una patología específica, con calidad, costo- efectivo y alta demanda.

Comentario [C61]: Actividades clave JT

*La seguridad del paciente

Comentario [C62]: Centro de excelenciaJT

*Hemos dicho que es una patología específica, que es costo –efectiva, que garantiza la seguridad del paciente con resultados clínicos, y que es un centro, o puede ser que es un programa de prestación de servicios para la producción de conocimiento, investigación de desarrollo del conocimiento conformado por personas. Que presta servicios en medicina, eso hace parte del punto anterior del programa de prestación de servicios, en salud como lo decía Yefry, tiene un factor diferenciador, cierto, que nos diferencia de las diferentes personas que hacen parte de una red y nos convierte en una red de referentes nacionales y nos brinda una ventaja competitiva con un impacto tanto para la población como para la comunidad como para la enfermedad, si, como lo planteaba Maria Eugenia y que ofrece una serie de principios o valores como son eficiencia, efectividad, seguridad, alta demanda calidad y sostenibilidad.

Comentario [C64]: Actividades clave JAC

Comentario [C65]: Propuesta de valor JAC

*Centro generador del conocimiento

*Un centro de referencia de la formación de especialistas en un programa específico que ayude a generar, es más debe ser como el centro único de referencia en formación específica en un área en niveles superiores.

Comentario [C66]: Actividades Clave
AG JUNIO 19

*Que ofrece servicios efectivos, eficientes seguros con un alta demanda de calidad, sostenibles con una articulación de diferentes actores e interdisciplinario.

Comentario [C67]: Propuesta de valor
AG

*Que para que el centro de excelencia “jale” que sea un punto de referencia, la única diferencia que nos va a ser en el mercado diferente es la producción de conocimiento

Comentario [C68]: Propuesta de valor
JAC

*Para que ese conocimiento sea efectivo en la población tenemos que demostrar,

Comentario [C69]: Propuesta de valor
LL

*Para un resultado.

Comentario [C70]: Propuesta de valor
LL

* Es un programa que por eso lo articulamos con la colaboración de Colciencias, y la unión de diferentes grupos de investigación que trabajan en la producción interna de conocimiento, entonces lo que se debería hacer es que nosotros trabajamos,

Comentario [C71]: Propuesta de valor
NA JUNIO 19

*Ofrece sostenibilidad, interdisciplinaridad

Comentario [C72]: Actividades clave
JAC

*Aprendizaje continuo o mejoramiento continuo a base de conocimiento en las estrategias que tenemos reunidas porque vamos a mejorar en mercadeo indiscutiblemente, vamos a mejorar en lo social indiscutiblemente, y vamos a mejorar en el conocimiento de producción de investigación indiscutiblemente porque los tres están articulados y los tres tenemos la experiencia ya hecha, si o sea que en el hospital los servicios que acabo de nombrar ya están generados ya hace mucho tiempo y lo que estas personas han recorrido en muchísimo tiempo,

Comentario [C73]: Propuesta de valor
JAC

Comentario [C74]: Propuesta de valor
JAC

* Seguridad, calidad, prestación de servicios alta demanda , generación del conocimiento, con los mejores estándares institucionales.

Comentario [C75]: Propuesta de valor
LL

Comentario [C76]: Propuesta de valor
JAC

* incluir como centro de formación de profesionales en postgrados, maestrías y doctorados creo que eso le hace falta.

Comentario [C77]: Propuesta de valor
JAC AG

*Centro de referencia de formación de profesionales con una curva de aprendizaje.

Comentario [C78]: Propuesta de valor
JAC

*Para que el centro de excelencia tenga una implementación adecuada debe articularse con factores externos al centro de excelencia que son unidades de apoyo ese es un ente de producción.

Comentario [C79]: Propuesta de valor

*Este es un factor diferenciador, que nos va a dar como decía Esperanza, una ventaja competitiva ya hemos dicho de que hay altos estándares de calidad, de que hay seguridad del paciente y eso nos lleva a que tengamos reconocimiento, además a nivel de departamento en este momento en hospitales públicos no tenemos ningún centro de excelencia, esto nos podría servir para replicar en otros hospitales

Comentario [C80]: Propuesta de valor
NA

*Bien manejado con una eficiencia en el costo podríamos hacer programas integrados donde la gestión ambiental que es uno de los pilares del hospital, también se refleje como otro producto de ese centro de gestión.

Comentario [C81]: Propuesta de valor
CM

*Pasa es que cuando estamos hablando de estándares de calidad tenemos que hablar del manejo de nuestros recibos y del uso eficiente de nuestros recursos entonces si vamos a integrar dentro de estos centros debe tomarse debido previamente el manejo de lo que va a generar este programa, adicionalmente ya tenemos la responsabilidad social empresarial seria aparte ser una razón empresarial y por el mismo hecho de serlo ya tienen responsabilidad social empresarial

Comentario [C82]: Propuesta de valor
definición gestión ambiental JUNIO 19

*O sea en este momento en Bogotá se esta haciendo el proyecto Ciudad salud yes uno de los programas que tiene contemplado dentro de este proyecto los centros de excelencia yo creo que también es importante.

Comentario [C83]: Propuesta de valor

* A nivel de educación nosotros tendríamos, esa sería una ventaja grandísima al hospital porque un centro competitivo ante otras instituciones en la formación de personal (.no se

entiende abren la puerta y cierran) para los programas de salud específicamente en este caso sería neurocirugía y sería competitivo desde el punto de vista que muchas universidades y las que quisieran tener con nosotros convenio y esa sería la ventaja de adquirir nuevo conocimiento, nueva tecnología y que ellos sienten apoyo en sus procesos investigativos. Entonces nos harían mucho más fortalecidos como centro de hospital universitario.

Comentario [C84]: Propuesta de valor

*En el servicio y dijimos, vale la pena hacer neurotrauma o otro tema distinto? Que implicaría ser neurotrauma, que implicaría ser trauma de columna, o que implicaría ser oncología, la conclusión para resumir un poco más es vamos a cambiar la direccionalidad de la probabilidad de hacer en este momento un centro de excelencia en neurotrauma, las razones son, si cogemos la -.-.de columna que beneficios tendría o que beneficios tendría el neurotrauma, entonces como la misma definición de centro de excelencia nos lo dice tenemos mayor impacto, facilidad, costo efectivo posibilidad de tener conocimiento y desarrollo del conocimiento más temprano, volúmenes no tan grandes sino a escala y que esa escala sea aplicada a un orden de sociedad mayores por grupos de edad, por grupos de patología que eso nos va a ser que nos decante más el tema, la conclusión fue cambiemos de dirección y nos vamos para columna.

Comentario [C85]: Propuesta de valor
justificación de neurotrauma de columna LL
JUNIO 19

*Pasamos de línea de patología, tenemos columna, tenemos una patología que es diferible o sea es un no está influenciada por el manejo real y dinámico, primario temprano y médico por otro estamento del gobierno, no está determinado por horas y tiempo ; tres es una consulta que puede ser variable, en el sentido que puedo tener muchas ramas de la columna, desde el punto de vista trauma, tumores, degenerativas, deformidades, hay muchas ramas para trabajar, somos un grupo de trabajo y el especialista que está en ese servicio está hecho para

hacer eso. Tenemos los especialistas para hacerlo no solamente en neurotrauma sino toda la gama de enfermedad de columna y que no tenemos el impacto de lo que estamos hablando.

Comentario [C86]: Justificación neurotrauma de columna propuesta de valor LL

*Un centro de excelencia en termino de calidad mejoraría oportunidad y continuidad de la atención porque no permitiría la fragmentación de un manejo sino que haría desde el manejo de la patología, hasta lograr el impacto de la recuperación en el tema de calidad el impacto sería el tema de manejo de continuidad de la atención, pertinencia, continuidad y resultados demostrables.

Comentario [C87]: Propuesta de valor LL

*Atención integral en neurotrauma de columna. De acuerdo todos? Opinan al tiempo todos, nuestro producto es un neurotrauma de columna, correcto, nuestro producto son bajos costos, altos estándares de calidad y generación de conocimiento, de pronto este nos podría servir para la siguiente, nuestro producto, neurotrauma de columna, producto un centro de excelencia para atender patología de trauma de columna, producto, cirugía de columna, piensen que no solo es cirugía de columna el servicio es el manejo del neurotrauma, no solo cirugía, neurotrauma de columna, neurotrauma de columna, neurotrauma e columna,

Comentario [C88]: Actividades clave JAC

Comentario [C89]: Actividades clave JAC

* Alto conocimiento, metodología

Comentario [C90]: Propuesta de Valor (Producto) JAC

Comentario [C91]: Propuesta de valor (Valor agregado)

* Yo tengo un buen centro de excelencia es porque puedo brindar alto conocimiento, entonces quiere decir que yo puedo generar conocimiento y ese es mi primer valor.

Comentario [C92]: Propuesta de valor (producto) JAC

* El valor agregado la calidad, la calidad vista desde que aspectos.

Comentario [C93]: Propuesta de valor (valor agregado)JAC

* Acreditación en el año 2012

Comentario [C94]: Propuesta de valor JAC

* Seguridad clínica, disminución de riesgos adversos, es la experticia que genera esto, usted se vuelve experto en el tema, hay seguridad, los tiempos, de giro cama, la atención, todo se vuelve.

Comentario [C95]: Prupuesta de valor NG

* La prevención de su enfermedad, calidad, tratamiento temprano, eficacia, seguridad, se va a ver reflejado en: productividad, la eficacia-desde el punto de vista médico la calidad de vida del paciente es su salud, calidad de vida, costos y beneficio para el hospital, beneficio de giro cama,

Comentario [C96]: Propuesta de valor LL

*: costo-beneficio para el paciente.

Comentario [C97]: Propuesta de valor JAC

* Humanizada,

Comentario [C98]: Propuesta de valor CM

* Conocimiento científico y calidad de vida del usuario. Valor agregado, competitividad, competitividad en el mercado; tener un centro de excelencia me mejora tener más competitividad? Y dice regional y nacional, es decir local, nacional e internacional, le agregaría a este aspecto, no se si ustedes están de acuerdo. Flexibilidad administrativa y económica.

Comentario [C99]: Actividades clave JAC

* Ya no estamos pendientes de que yo con usted no trabajo en esas condiciones ósea nos volvemos más flexibles, o sea no estamos casados con uno solo a todo mundo le interesaría trabajar

Comentario [C100]: Propuesta de valor JAC

* Atención integral del paciente con patología de trauma de columna

Comentario [C101]: Propuesta de valor (definición flexibilidad administrativa) CM

* Rapidez, seguridad, servicio, rapidez del servicio, me va a mejorar los tiempos de respuesta, va a ser un servicio especializado y va a generar también alta tecnología, vamos a ofrecer lo último en tecnología, cierto, vamos a ofrecer un servicio especializado que se va a manejar esa patología y no otra va a generar seguridad y rapidez

Comentario [C102]: Propuesta de valor JAC

Comentario [C103]: Actividades clave JAC

* Me va a mejorar la experticia clínica del médico,

Comentario [C104]: Propuesta de valor JAC

* Competitividad.

Comentario [C105]: Propuesta de valor JAC

Comentario [C106]: Actividades clave JAC

Comentario [C107]: Propuesta de valor JT

*Fortaleza en la seguridad clínica del paciente. Valor agregado, desarrollo científico, generación del conocimiento, garantía de la calidad y seguridad del paciente. Porque el desarrollo del conocimiento científico es una propuesta de valor, me da un valor al negocio.

Comentario [C108]: Propuesta de valor

*contribuye al desarrollo de la sociedad en un nuevo conocimiento, contribuye a la formación en la base del país en cierta patología y me voy a volver pionero en.....

Comentario [C109]: Propuesta de valor AG

*Garantía de la calidad y seguridad del paciente, se va a convertir un centro de referencia para Cundinamarca y me aumenta el costo- efectividad.

Comentario [C110]: Propuesta de valor

*La propuesta de valor, me da un valor agregado del centro de excelencia respuesta a una necesidad con nuevos índices de calidad a costo ideal, aquí plantea nuevos índices y nuevos índices nos indican medición, pero eso nos ayuda a mejorar la institución no es una propuesta de valor hacia afuera del cliente, esto me sirve porque me mejora el hospital, pero no hacia afuera.

Comentario [C111]: Propuesta de valor AG

*Integralidad en la atención y costos de calidad.

Comentario [C112]: Propuesta de valor JAC

1.2 Clientes

* Él se va a estar dirigido para la población popular de Cundinamarca

*Los hospitales que conforman ciudad salud, exceptuando santa clara, ya que es distrital.

Comentario [T113]: CLIENTES LL

A nuestras EPS

Comentario [T114]: CLIENTE CLAVE JAC

* EPS y las ARP

Comentario [T115]: CLIENTES CLAVES MR

*Salió una nueva EPS s, cierto y epssubsidiadas, arps, específicamente en este caso ARP positiva.

* Hospitales de primero y segundo nivel.

Comentario [T116]: CLIENTES JAC

* Socio clave es Cundinamarca

Comentario [T117]: SCLIENTE JAC

- * El cliente interno, porque si no hay cambio cultural. Comentario [T118]: CLIENTE INTERNO CM
- * A aquellos segmentos muy específicos de clientes que le van a dar un valor a nuestro Comentario [T119]: CLIENTES JAC
- * Son urgencias o pacientes referidos de otras instituciones que llegan al hospital a requerir los servicios, Comentario [T120]: CLIENTES ML
- * Del régimen subsidiado tienen un nivel social y cultural diferente de otros pacientes que vienen a recibir los servicios Comentario [T121]: CLIENTE ML
- * Yo le trabajare a ARP. Vinculados, contributivos, subsidiados, Comentario [T122]: CLIENTE ML
- * Atender el régimen subsidiado Comentario [T123]: CLIENTES NA
- * Nosotros no podemos estratificar, no se puede poner límites, eso depende de la contratación Comentario [T124]: SEGNEBTACION DE CLIENTO MR
- * Entonces yo digo pacientes mayos de 16 años con trauma raquimedular, pero de todas formas tengo que definir mi Comentario [T125]: SEGMENTACION DE CLIENTES MEB

1.1.3 Actividades claves

Seguir actualizándose con respecto a los avances II- 30 junio

- ❖ Realizar un diagnostico temprano, para fx o trauma espinal II Comentario [T126]: ACTIVIDADES LL 30 JUNIO
- ❖ Ofrecer una rehabilitación temprana al paciente II
- ❖ Ofrecer una tecnología óptima y de punta. LI
- ❖ Continuar investigando mundiales de la tecnología II
- ❖ Permanecer en la integralidad del servicio Comentario [T127]: ACTIVIDAD CLAVE. JAC junio 21
- ❖ Mayor contratación con eps. Que nutran el sistema de salud II
- ❖ Reducir los riesgos Comentario [T128]: ACTIVIDAD CLAVE. JAC JUNIO 21
- ❖ Generar puestos de trabajo

*En el proceso de investigación, capacitación continuada, reducción de fracturas de columna, procesos de rehabilitación en columna, atención temprana

Comentario [T129]: ACTIVIDADES CLAVES JAC

*Fortalecimiento de la red de prestadores de servicios de salud, mejoramiento de los perfiles de talento humano,

Comentario [T130]: ACTIVIDADES CLAVES JAC

*Nueva contratación

*Vamos a disminuir la demanda insatisfecha

Comentario [T131]: ACTIVIDADES CLAVES JAC

*Mejorar la formación de profesionales y vamos a tener reconocimiento como hospital

Universitario, vamos a mejorar los resultados de la atención basados en*

Comentario [T132]: ACTIVIDA CLAVE JAC

*Venta de servicios

Comentario [T133]: ACTIVIDAD CLAVE JAC junio21

*Generación de empleo

Comentario [T134]: ACTIVIDADES CLAVES CM

*Crear un centro de entrenamiento para los residentes específicamente en esta área es decir un centro de excelencia tiene que llevar resultados, mediciones, a externalizar nuestros servicios y manejar.

Comentario [T135]: ACTIVIDAD CLAVE MR

Comentario [T136]:

* Yo planteaba la asesoría profesional a otros niveles de baja complejidad para que sepan también manejar el trauma allí en esos niveles mientras llega el paciente al tercero o cuarto

Comentario [T137]: ACTIVIDADES CLAVES MEB

* El estudio de factibilidad habla de cuantificar esa proyección, es decir cuál es la herramienta o si ya la han pensado para cuantificar la proyección cuando esté formado ese centro de excelencia.

Comentario [T138]: ACTIVIDAD CLAVE JT

* Formación académica, de investigación intervención medicoqx., difusión y comunicación de los resultados y oferta de servicios , actividades claves formación de especialidades en docencia y simulación formulación de investigación publicaciones debemos de establecer artículos y publicación de resultados de investigación, mejorar la cobertura hotelera, establecer recurso humano especializado, con identificación de nuevos programas ,

calidad integrada de servicios, y nuevos mercados, fuentes de ingresos dependientes a contratos y resultados para el control de del CE. Un portafolio de reuniones,

Comentario [T139]: ACTIVIDADES CLAVES JAC

* Fortalecer e área de mercadeo, dotación de tecnología, que tipo de tecnología nos hacia falta?

Comentario [T140]: ACTIVIDAD CLAVE JAC

* Gerencia estratégica, con una gerencia de proyectos

Comentario [T141]: ACTIVIDAD CLAVE YT

* Administrativo de alca calidad estratégico.

Comentario [T142]: ACTIVIDAD YT

* Alguna actividad clave que vallamos a tener en cuenta capacitación del personal de la institución, calidad de servicio ,diseño en procesos de atención y guías de manejo, relación de estructura de costos para desarrollar oferta de servicios , o sea establecer cuantos nos vale hacer esto para poder ofertar el servicio, Besmarketing

Comentario [T143]: ACTIVIDAD JAC

* De valor que una de la parte de integralidad del precio, la calidad y todo eso , capacitación del personal no solamente técnico en el manejo de sino de la parte de calidad del servicio, y servicio de proceso de atención, y guías de manejo, realización de estructura de costos para desarrollar oferta de servicios y toda la viabilidad de los productos y referenciación competitiva con los mejores a nivel internacional si los haya, y adicionalmente con IPS, que ofrecen servicios alternos o productos sustitutos, o sea si bien no hay un c CE, en neurotrauma,

Comentario [T144]: ACTIVIDADES JAC

* Gestión documental y de procesos es obligatorio esa actividad, dirección y gerencia gestión la ultima es la medición análisis de los recursos tanto físicos como humanos,

Comentario [T145]: ACTIVIDAD YT

*.Fortalecer el sistema de información .

Comentario [T146]: ACTIVIDAD .ME

* Comunicación al cliente interno es supremamente importante en el desarrollo de estos programas, reingeniería al interior para que esto se exteriorice pues quedamos bloqueados

Comentario [T147]: ACTIVIDAD ME

* Servicio prestador de medicina

Comentario [C148]: Actividades clave LL

- * Producción de ese conocimiento
- * Sea un productor de conocimiento
- * Investigación
- * Atender una patología específica con altos índices de calidad
- * Al desarrollo de la población del talento en salud en la construcción de nuevos conocimientos a través de la experiencia que logre impactar a nivel internacional, siendo un centro de referencia.
- * Atender una patología específica.
- * Programa de prestación de servicios para la producción de conocimiento, investigación de desarrollo del conocimiento conformado por personas
- * Formación de especialistas en un programa específico
- * Articularlo bien para prestar un servicio de excelencia y es interdisciplinario.
- * Producción de conocimiento
- * Innovar un mercado innovar desde el punto de vista de mercadeo o innovar desde el punto de vista científico
- * Innovar significa que la labor del mercadeo va a ser que mi producción científica sea puesta así un farol, y ese farol me determine a mí un camino ante la sociedad y esa sociedad lo pueda multiplicar y esa forma de producción del conocimiento tiene que ser basada desde mi -----porque la experiencia que obtengamos y que hemos tenido ya en la formación de la disciplina generada en este caso por medio de neurocirugía a generarlas bases fundamentales
- * Una medicina basada en la evidencia para que haya reconocimiento.
- * La producción interna de conocimiento.

Comentario [C149]: Actividades clave LL

Comentario [C150]: Actividades clave LL

Comentario [C151]: Actividades Clave MB

Comentario [C152]: Actividades claveJT

Comentario [C153]: Centro de excelencia AG

Comentario [C154]: Actividades clave AG

Comentario [C155]: Propuesta de valor AG

Comentario [C156]: Actividades clave JT

Comentario [C157]: Actividades clave JAC

Comentario [C158]: Actividades Clave AG

Comentario [C159]: Actividad clave NA

Comentario [C160]: Propuesta de valor LL

Comentario [C161]: Actividades clave LL

Comentario [C162]: Actividades clave definición de innovar LL

Comentario [C163]: Actividad clave NA

Comentario [C164]: Actividades clave JAC

- * Articulación del centro con los centros satélites Comentario [C165]: Actividades clave JG
- * Se va atender un paciente con seguridad se le van a disminuir las secuelas que pueda tener un trauma craneoencefálico Comentario [C166]: Actividades clave NA
- * Busca una mejor competitividad en el mercado Comentario [C167]: Actividades clave CM
- * Mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios Comentario [C168]: Actividades claveMB
- * Decía vamos a trabajar oportunidad, guías de manejo toda la tecnología, todo lo de punta, otros procedimientos Comentario [C169]: Justificación mejoramiento calidad de vida actividades clave MB
- * Atención integral en neurotrauma de columna Comentario [C170]: Actividades clave JAC
- * Generación de conocimiento Comentario [C171]: Actividades clave JAC
- * Fortalece la generación de conocimiento Comentario [C172]: Actividades clave JAC
- * Que brindarle al paciente la seguridad de esa enfermedad tratada Comentario [C173]: Actividades clave LL
- * Una fractura tengo que operarlo tempranamente, tengo que sacarlo de la cama temprano y tengo que rehabilitarlo y decirle si yo le doy todo yo a usted le estoy diciendo que esta trabajando tempranamente, Nubia: pero si no tengo centro de excelencia no se lo puedo decir. Comentario [C174]: Actividades clave (definición enfermedad)LL
- * Flexibilidad administrativa y económica Comentario [C175]: Actividades clave JAC
- * Optimizar nuestra capacidad operativa tanto administrativa como financiera Comentario [C176]: Actividades clave JAC
- * Rapidez del servicio, me va a mejorar los tiempos de respuesta Comentario [C177]: Actividades claveJAC
- * A mejorar la experticia clínica del médico Comentario [C178]: Propuesta de valor JAC

1.1.4 Socios clave

- Sector académico Comentario [T179]: SOCIO JAC JUNIO 30
- * La gobernación y la secretaria de salud Comentario [T180]: SOCIOS CLAVES, MR
- *, El ministerio de protección social, la secretaria de salud Comentario [T181]: SOCIOSJAC

- * Universidades, la corpas Comentario [T182]: SOCIOS CLAVES
- * Universidades internacionales, porque de por si estamos fortaleciendo, lo otro es Colciencias, Comentario [T183]: SOCIOS CLAVES AG
- * El centro de neurociencias y tecnología de la universidad de Madrid. Comentario [T184]: SOCIO CLAVE JC
- * Fundaciones sin ánimo de lucro. ONG Comentario [T185]: SOCIOS CLAVES NA
- * De tecnología Comentario [T186]: SOCIO-PROVEEDOR ME
- * Proveedor de servicio, empiezo a contratar cual es mi proveedor de esa mano de obra especializado en columna, Comentario [T187]: SOCIO-PROVEEDOR. ME
- * El Ministerio de la protección social y la Gobernación, como entes de control financiero, la secretaria de salud , centro nacional de trauma, secretaria de salud de Cundinamarca, universidad de la sabana, corpas, fundaciones, secretarías distritales, instituciones de educación superior, Colciencias, salió una nueva EPS s, cierto y epssubsidiadas, arps, específicamente en este caso ARP positiva. Debíamos estar viendo otros socios Comentario [T188]: CLIENTES
Comentario [T189]: SOCIOS- JAC
- * Me parece que la clasificación, cuando hagamos el análisis de este caso debería hacerse desde estos cuatro aspectos, desde proveedores, desde profesionales, proveedores de tecnología, proveedores de servicios, proveedores de mantenimiento. Comentario [T190]: PROVEEDORES-SOCIO.JAC
- * A la EPS y a la EPS subsidiada también, a las ARP y a las empresas aseguradoras. Comentario [T191]: proveedore
- * Socio clave es Cundinamarca Comentario [T192]: SCLIENTE JAC
- * Prestadoras de transporte, Comentario [T193]: SOCIO-PROVEEDOR CLAVE-JAC

1.1.5 Recursos claves

*Tecnologías óptima y de punta que favorecen la evolución temprana hacia la factibilidad del desarrollo de la enfermedad, eso significa las enfermedades del TRM

* Con tecnología de punta, con la experiencia anterior, y el especialistas

Comentario [T194]: RECURSO CLAVE LL 30 junio.-entrevista

* Dpto. De Cundinamarca cuenta con el insumo básico en la red.

Comentario [T195]: RECURSO LL 30 junio-entrevista

*La hospitalaria cuenta actualmente con equipo de tecnología para Dx. ,Rx, Tac. Equipo se salas de Cx. Con la experiencia para el manejo de TRM, tenemos el equipo para realizar el procedimiento Qx. , microscopio, los equipos de artrodesis, el material para hacerlo, o se los instrumentos para realizarlos y estar conectados con los otros disciplinas Qx..Como lo son Cx, general y ortopedia. Nos hace falta el monitoreo intraoperatorio para potenciales evocados motor y sensorial , un neuronavegador, no es imposible alcanzar estas dos tecnologías se tienen en el mercado y el hospital está interesado en adquirir estos productos debido a que le hemos expresado a las directivas del hospital la necesidad de obtenerlos.

Comentario [T196]: RECURSOS LL

* Aunque tenemos el equipo de rehabilitación no contamos con todas las tecnologías que se encuentran en el mercado para rehabilitar este tipo ptes.

Comentario [T197]: RECURSO LL

1.1.6 Recurso humano

*Necesidad de tener lo apropiado

Comentario [T198]: RECURSOLL

*Los departamentos desde el punto de vista médico que deben de conformar Departamentos de rehabilitación., neurología, neurocx, neurofisiología,, desde el punto de vista de rehabilitación debemos tener un rehabilitador físico, rehabilitación pulmonar. Desde el punto de vista admón. , Dpto. De logística , Dpto..De mercadeo, Dpto propio administrativo para que regule la parte administrativa y se articule con la parte asistencial

Comentario [T199]: RECURSO LL

*Un buen servicio de rehabilitación necesita mayor cantidad rehabilitadores pulmonares y cantidad de fisioterapeutas, y tecnologías para rehabilitación

Comentario [T200]: RECURSO LL 30 JUNIO

*El paquete de servicios que estaríamos dispuestos a ofrecer, sería la transferencia tecnológica

Comentario [T201]: RECURSO CLAVE.JAC 21 JUNIO

* Nueva contratación con resultados costos-efectivos, vamos a prestar servicios nuevos nuclear magnética, laboratorio y demás apoyos diagnósticos, docencia de fisioterapia, nutrición, servicios de salud ocupacional y psicología, resonancia magnética

Comentario [T202]: RECURSOS CLAVES JAC

* Capacitación permanente del R humano, estandarización de protocolos, intermediación permanente del desempeño, elaborar Guías de medicina basada en la evidencia, estandarización de procedimientos protocolos, están de acuerdo??, definir proyectos y sus etapas, determinar el equipo humano, eso ya lo

Comentario [T203]: JAC JUNIO 21

* Ejemplo sabemos es el recurso humano, que recurso humano, entonces si necesitamos mas cirujanos, enfermeras

Comentario [T204]: RECURSO CLAVE JAC

* Un laboratorio de simulación

Comentario [T205]: RECURSO CLAVE JAC

* Nuestro sistema de formación, sistema de video conferencia, de transmisión de imágenes y sonido y de audio y telemedicina, recurso humano certificado, apoyo

Comentario [T206]: RECURSO CLAVE JAC

* Recursos claves adicionales, laboratorio de simulación, auditorio, telemedicina, medicina nuclear, lo que tenemos recurso humano idóneo, volumen de pacientes, metodología para transmisión del conocimiento, tecnología e infraestructura y accesibilidad muy amplio, - recuso humano, tecnología sistematizada y personalizada --. Inversión financiera en investigación – telemedicina resonancia magnética, adecuada infraestructura física , publicaciones, pero ahí para poder hacerlo necesitaríamos un grupo de investigación en

neuro, auditorio , capacidad instalada, sistema de información, estandarizar los proceso y medición, establecer los indicadores de resultados -

Comentario [T207]: RECURSO CLAVE JAC JUNIO 21

* Idiomas , como ingles,-

Comentario [T208]: RECURSO AG JUNIO 21

* Recurso físico, instalación de ucis. Intermedia, hospitalización con cumplimiento de habilitación, que todas las actividades que desarrollemos las cumplamos por habilitación por lo menos. (hablan todos,..) RECURSO JAC

Comentario [T209]: RECURSOS JAC

* Grupo de especialistas capacitados, tecnología, y portafolio extenso de servicios de salud y unos sistemas de gestión de calidad, y recursos para fortalecer relaciones con los cliente, un presupuesto asignado en la parte de publicidad y mercadeo, hablo de la parte de mercadeo relacional , que es la parte de sistemas de información para conocimiento del cliente usualmente pedir información del hospital con respecto a nuestros clientes , a sus hábitos de compra , digamos que se hace una parte

Comentario [T210]: RECURSOS ML JUNIO 21

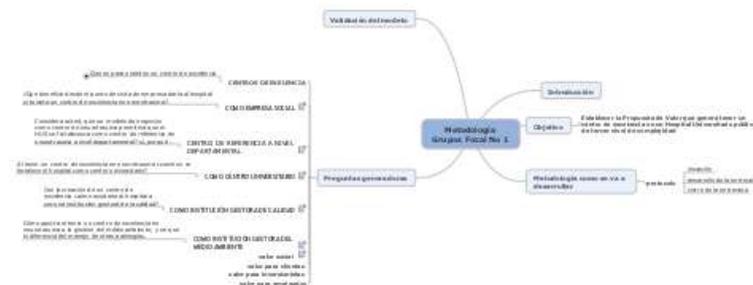
* Pero en recurso humano no en contravía sino con cultura organizacional

Comentario [T211]: RECURSO JAC JUNIO 21

* Porque estamos cojos en rehabilitación

Comentario [C212]: Recursos clave LL

1.2 Metodología de grupo focal 2



1.2.1 Introducción.

En el marco del proyecto denominado “**APLICACIÓN DE UN MODELO DE NEGOCIOS PARA LA GENERACIÓN DE UN CENTRO DE EXCELENCIA EN EL MANEJO NEUROQUIRÚRGICO DEL NEUROTRAUMA MODERADO Y SEVERO EN LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA**” liderado por el Dr. Nelson Aristizabal, se plantea una serie de entrevistas a grupos focales integrados por personas conocedoras de procesos relevantes en la institución que orientaran la construcción del nuevo modelo de negocio.

Para lo anterior, proporcionamos a continuación las definiciones de Centro de Excelencia, las cuales utilizamos para unificar el concepto para el hospital.

El Centro de Gestión Hospitalaria define un centro de excelencia como:

“Un programa de salud cuya oferta de valor se sustenta en resultados clínicos y niveles de seguridad del paciente comparables con los mejores referentes, costos altamente competitivos en el mercado, volúmenes y frecuencias de atención mínimos predeterminados, de una enfermedad o condición de salud específica. El programa utiliza la mejor evidencia científica disponible y es como mínimo referente nacional en el servicio que ofrece”

Colciencias ([verhttp://www.colciencias.gov.co](http://www.colciencias.gov.co)) define un centro de excelencia como: Una red nacional de grupos de investigación del más alto nivel, articulada alrededor de un programa "manejo del neurotrauma moderado y severo. Cada uno de los grupos que hagan parte del Centro de Excelencia debe desarrollar investigación de frontera en permanente contacto con entidades pares internacionales, apoyar la formación de recursos humanos en los niveles de maestría y doctorado, transferir el conocimiento generado al sector productivo, presentar los resultados de su trabajo en publicaciones internacionales indexadas y estar comprometidos en los procesos de protección de la propiedad intelectual y el planteamiento

Deberá tener un programa articulado de trabajo entre los grupos de investigación y el sector productivo , a través del cual se establece una agenda de investigación científica, tecnológica y de innovación en temáticas relacionadas con el manejo del neurotrauma.

La Academy of Management Executive plantea en el documentodenominado Managing knowledge in global service firms Centers of excellence in 1998 lo siguiente :

“cuando existen mercados que requieren un alto grado de conocimiento especializado, para acceder a los clientes, para que las habilidades de presentación o la tecnología know-how, entonces se crea un centro de excelencia”. “Los centros de excelencia se basan normalmente en torno a una sola área del conocimiento, también llamada capacidad o mejores prácticas. El objetivo en términos generales es identificar y construir nuevos conocimientos y ponerlos a disposición a nivel mundial”.

Teniendo en cuenta lo anterior, se le invita a participar en un grupo focal que tiene como objetivo **establecer un centro de excelencia en neurotrauma como modelo de negocio en un Hospital Universitario público de tercer nivel de complejidad.**

Para desarrollar esta actividad se han establecido básicamente dos temáticas una sobre el concepto y aplicación del centro de excelencia desde la visión del hospital y la segunda la adaptación del modelo de negocios, la mayoría de estas temáticas ya han sido desarrolladas en el primer grupo focal y se han abstraído definiciones de tópico asociado. Para ello hemos planteado una serie de preguntas y algunas definiciones basadas en ellas que usted podrá apreciar en el desarrollo del documento, es necesario leer las preguntas, responderlas y reflexionar sobre que hace falta en las definiciones proporcionadas por el hospital antes de asistir a la reunión programada para el día jueves 14/07/11 de 8am a 10am en la sala de juntas de la gerencia del Hospital Universitario de la Samaritana.

Es de vital importancia contar con su colaboración, lo invitamos a que conjuntamente construyamos a partir de nuestras experiencias en beneficio del hospital, para que la actividad que desarrollemos de manera presencial sea productiva. Por tal motivo le solicitamos atentamente traer el documento resuelto a la actividad de grupo focal.

1.2.2 Centros de excelencia

Para el Hospital Universitario de la Samaritana plantea como definición de Centro de Excelencia la siguiente:

*Un centro de excelencia en un hospital universitario público es un “centro de referencia, que tiene programas de prestación de servicios de salud de alta calidad en una patología específica, respaldado por la **curva de aprendizaje** de su personal interdisciplinario que constantemente está produciendo, desarrollando y transfiriendo conocimiento, sustentado en la investigación como factor diferenciador que lo posiciona como líder en la formación de profesionales y la atención integral al paciente a bajos costos, y generando una ventaja competitiva con respecto a otras instituciones.”*

1. ¿Cuál es su opinión al respecto?
2. ¿Comparte el concepto establecido?
3. ¿Qué cambios realizaría en la definición?
4. ¿Qué aspectos positivos tiene el concepto?

1.2.3 Modelos de negocio.

El HUS, de acuerdo a la definición anteriormente planteada, ha desidido establecer un centro de excelencia en Neurotrauma de Columna, Ahora le invitamos a usted a participar

activamente en el desarrollo de este modelo de negocios, adoptado para un hospital público, para determinar su viabilidad.

Bajo el siguiente concepto:

Elaborar un modelo de negocio de: “Un centro de excelencia en neurotrauma en columna en la E.S.E. Hospital Universitario de la Samaritana, tiene como propuesta de valor la atención integral en neurotrauma de columna caracterizada por una gestión clínica eficaz y eficiente expresada en altos estándares de calidad, seguridad clínica y costo efectividad para la institución y para el paciente”.

1. ¿Esta usted de acuerdo con este concepto del modelo de negocio?

Ahora abordaremos el modelo de negocios, para el cual hemos desarrollado una serie de actividades que deseamos que usted realice dentro del proceso de validación del modelo.

a. Propuesta de valor.

1. ¿Qué valor agregado (Novedad, desempeño, Reducción de costos y Riesgos, Conveniencia y Usabilidad) estamos ofreciendo a los usuarios o clientes que utilizarían el CE?

2. ¿Qué problema estamos ayudando a resolver con la implementación de un CE en neurotrauma en el HUS?

3. ¿Qué paquetes de servicios estaríamos en capacidad de ofrecer a los usuarios del CE en el HUS?

El valor agregado que le da esta propuesta de modelo de negocio, y que es considerado como un factor diferenciador del centro de excelencia en el HUS vs tener el mismo centro de excelencia en otra institución deben ser las siguientes características:

❖ Una **atención humanizada**: Es considerada como un proceso en el cual se atiende al paciente y su familia, bajo el principio de que es un ser humano, una persona que siente, vive y expresa sus sentimientos ante las dificultades, en este caso la salud.

“El servicio que prestemos debe ser humano, por que es importante tener en cuenta a la persona como ente esencial en el proceso de atención” JAC-21072011.

Un servicio innovador e individualizado:

Con intervenciones oportunas que mejoren el bienestar y la calidad de vida del paciente incorporándolo rápidamente a su familia y reintegrándolo tempranamente a la sociedad, sustentado en la experticia del recurso humano asistencial lograda con la curva de aprendizaje desarrollada durante su vinculo con el centro de excelencia.

Se incentivará la transferencia de conocimiento como producto de la potencialización de la calidad de la formación del talento humano en salud en el centro de excelencia, a través del desarrollo de la investigación científica en neurotrauma de columna.

El paquete de servicios que se ofrecerá esta focalizado en tres grandes servicios:

- ❖ Resolución de fracturas
- ❖ Rehabilitación
- ❖ Atención temprana (solución de la enfermedad con alta tecnología)

Ofreciendo valoración médica especializada, exámenes de apoyo diagnóstico, tratamiento médico quirúrgico integral y rehabilitación al paciente como centro de excelencia en neurotrauma en columna dentro del marco de ejecución del proyecto ciudad salud.”

b. Clientes

1. ¿Para quién estamos creando la propuesta del CE en el HUS?

2. ¿Quiénes serían nuestros clientes más importantes del CE?

El Hospital Universitario de la Samaritana plantea como producto del primer grupo focal en la resolución de las anteriores preguntas la siguiente definición de Clientes :

“El nicho de mercado son pacientes de régimen subsidiado, vinculados, contributivo, ARPs, aseguradoras y medicina prepagada que tengan patología de neurotrauma de columna.”

c. Socios clave

1. ¿Quiénes son nuestros socios clave?

2. ¿Quiénes son nuestros proveedores clave?

3. ¿Qué recursos clave estamos adquiriendo de nuestros socios clave?

4. ¿Qué actividades realizan nuestros socios clave que permiten el correcto funcionamiento del CE?

5. ¿Qué alianzas cree usted debemos hacer para fortalecer el CE?

El Hospital Universitario de la Samaritana plantea como producto del primer grupo focal en la resolución de las anteriores preguntas la siguiente definición de socios clave:

“Los Socios clave del Hospital Universitario de la Samaritana son el Ministerio de la protección social , la Gobernación de Cundinamarca, Secretaria de Salud de Cundinamarca, Secretaria de Salud Distrital, centro nacional de trauma, Fundaciones, ONG Instituciones de Educación Superior nacionales e internacionales, Colciencias, EPS s, IPSs niveles I y II, ARPs y proveedores de materiales de de insumos medicoquirúrgicos y de tecnología.”

d. Actividades Clave

1. ¿Qué actividades clave requieren para desarrollar nuestra propuesta de valor?

2. ¿Qué actividades se requieren para fortalecer la red integrada de servicios de salud?
3. ¿Cómo considera que se puede fortalecer nuestras relaciones con los clientes?
4. ¿De qué depende nuestras fuentes de ingresos en el CE?

El Hospital Universitario de la Samaritana plantea como producto del primer grupo focal en la resolución de las anteriores preguntas la siguiente definición de actividades clave:

“Se consideran las siguientes actividades como claves en el centro de excelencia en neurotrauma de columna:

- ❖ Investigar alrededor de la patología específica.
- ❖ elaborar de guías de medicina basada en la evidencia
- ❖ Implementar el sistema de gestión de calidad a todos los procesos asistenciales y administrativos dentro de la institución.
- ❖ Actividades académicas como centro universitario.
- ❖ Actividades administrativas, de dirección y gerencia.
- ❖ Actividades asistenciales.
- ❖ Difundir y comunicar los resultados de investigación y oferta de servicios.
- ❖ Diseñar de una estructura de costos para desarrollar oferta de servicios.
- ❖ Estandarización de protocolos.
- ❖ Benchmarking a centros de excelencia Nacionales e Internacional.
- ❖ Actividades de medición.
- ❖ Actividades de análisis y evaluación e implementación de mejora.”

e. Relación con Clientes

1. ¿Qué tipo de relación espera que establezcamos y mantengamos con nuestros usuarios y clientes del CE en neurotrauma?

2. Hasta este momento ¿Qué relaciones hemos establecido para implementar el CE en neurotrauma?

f. Recursos clave

1. ¿Actualmente con qué recursos clave cuenta el hospital para establecer un CE en neurotrauma?

2. ¿Qué recursos clave adicionales a los que ya tenemos requiere nuestra propuesta de valor?

3. ¿Qué recursos adicionales necesitamos para fortalecer nuestros canales de comunicación con nuestros clientes?

4. ¿Qué recursos son necesarios para fortalecer nuestras relaciones con los clientes?

5. ¿Qué recursos requiere el hospital para fortalecerse como empresa generadora de conocimiento?

El Hospital Universitario de la Samaritana plantea como producto del primer grupo focal en la resolución de las anteriores preguntas la siguiente definición de actividades clave:

“Los siguientes son los recursos claves que debemos tener en el centro de excelencia en neurociencias:

- ❖ Portafolio de Servicios de Salud
- ❖ Un sistema de información Robusto
- ❖ Transmisión de imágenes y de audio y telemedicina
- ❖ Recurso humano idóneo en neurotrauma de columna.

- ❖ Laboratorio de simulación
- ❖ Instalaciones de UCI, Cuidados Intermedios y hospitalización enfocadas en Neurotrauma de columna.
- ❖ Apoyo diagnóstico especializado.
- ❖ Insumos de Alta Calidad.
- ❖ Volumen de pacientes.
- ❖ Tecnología e infraestructura.
- ❖ Accesibilidad muy amplia.”

g. Canales

1. ¿A través de qué medios de comunicación van a ser alcanzados nuestros clientes?
2. ¿Cuáles canales de comunicación funcionan mejor?
3. ¿Cómo podemos integrar los canales a las rutinas de nuestros clientes?
4. ¿Cómo establecemos el proceso de evaluación de nuestro centro de excelencia?
5. ¿Qué indicadores son los principales en el CE?
6. ¿Qué servicio “postventa” podemos ofrecer con el CE?

a. Estructura de costos

1. ¿Cuáles son los costos más importantes en nuestro Centro de Excelencia?
2. ¿Cuáles son los recursos clave más costosos?
3. ¿Cuáles actividades clave son las más costosas

b. Fuentes de ingresos

1. ¿Actualmente cuál es la fuente de ingresos del servicio de neurocirugía?, especifique:
2. ¿Cuál sería la fuente de ingresos del centro de excelencia?
3. ¿Es necesario cambiar la fuente de ingresos del servicio? Si es así, porque?

Cualquier inquietud favor comunicarse conmigo a la dirección científica.

Muchas Gracias por su apoyo y compromiso con el Hospital.

Atentamente,

NELSON CRISTOBALARISTIZABALARISTIZABAL

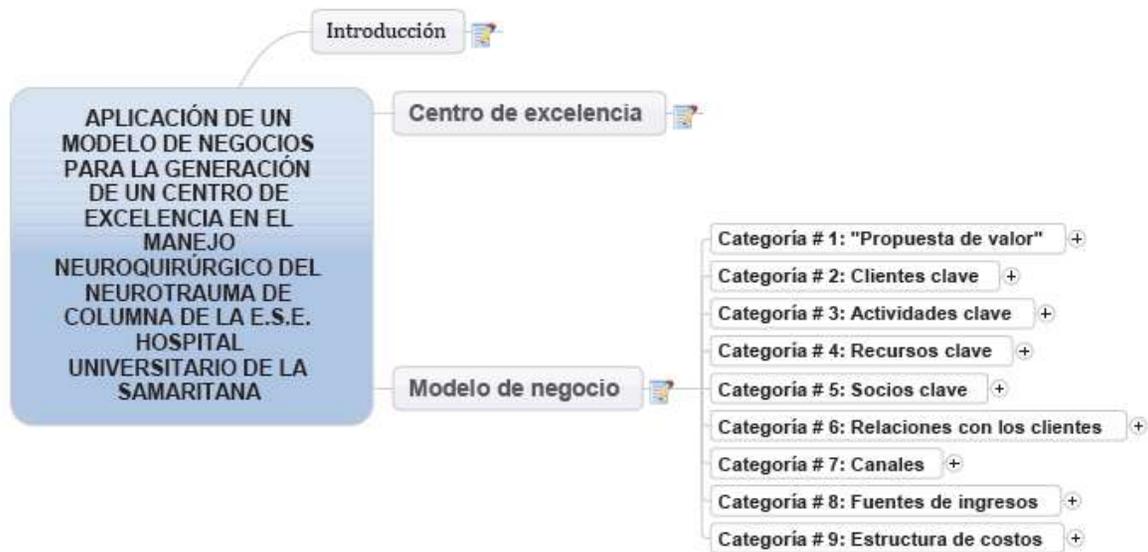
DIRECTOR CIENTÍFICO

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA

Anexo B

MAPAS MENTALES

Anexo B1. Análisis de grupo focal final.



Anexo B2. Árbol de Problemas



Anexo C

TRANSCRIPCIONES GRUPO FOCO Y ENTREVISTA

3.1 Consolidado factores claves de entrevista leonardolaver II- 30 junio.
Grupo focal - 19 junio y 21 de junio

3.1.1 Concepto centro de excelencia

*El centro de excelencia nosotros lo catalogamos como un centro de conocimiento que se tiene que se desarrolla en un servicio prestador de medicina tiene que ser del más alto nivel y que ese conocimiento tenga un impacto en la población para poder ofrecer como su -----excelencia, o el sinónimo de la producción de ese conocimiento hacia el paciente en un alto rango de efectividad, seguridad al paciente; lográndose así que el impacto ante la enfermedad sea pronta e igualmente efectiva y que sea productiva en el desarrollo del conocimiento del paciente de su enfermedad en el desarrollo de esa enfermedad frente a la población y que eso sea un productor de conocimiento, que desarrolle conocimiento ante la población y eso nos abre nuevos caminos ante la enfermedad y ante el grupo de información de la excelencia.

* Un programa de salud, como dice el dr. Laverde muy especializado en el área del conocimiento.

*Centro de excelencia primero es un centro de conocimiento, de producción de conocimiento, de investigación, me llama la atención lo que habla de la red y que seamos referentes como hospital nuestro, el objetivo estratégico, somos referentes

Comentario [C213]: Actividades clave LL JUNIO 19

Comentario [C214]: Actividades clave LL JUNIO 19

Comentario [C215]: Actividades clave LL JUNIO 19

Comentario [C216]: Definición entro de excelencia LL JUNIO 19

Comentario [C217]: Propuesta de valor LL JUNIO 19

Comentario [C218]: Centro de excelenciaEP JUNIO 19

Comentario [C219]: Actividades Clave MB JUNIO 19

Comentario [C220]: Propuesta de valor MB

para cundinamarca y a nivel nacional, entonces que podamos desarrollar esa parte que seamos el hospital

Comentario [C221]: Centro de excelencia MB JUNIO 19

*Es un programa es un centro de producción de conocimiento, un centro de investigación y hay que tener en cuenta que va a ser un centro de resultados a nivel científico que va a dar respuesta a la comunidad.

Comentario [C222]: Centro de excelencia MB JUNIO 19

*Centro de excelencia es un programa desarrollado por un equipo de trabajo con altísimos índices de eficiencia y eficacia para tener un mercado de baja competitividad y máxima excelencia en demanda.

Comentario [C223]: Centro de excelencia M JUNIO 19

*Es un programa de prestación de servicios de salud de muy alta especialización e investigación enfocado a atender una patología específica con altos índices de calidad, alta demanda y además costo efectivo. O sea con resultados financieros costo-efectivos. Hay clave la palabra calidad

Comentario [C224]: Actividades claveJT JUNI 19

Comentario [C225]: Propuesta de valor JT JUNIO 19

*Un programa de salud constituido por una red dirigida a la atención de una patología específica fundamentada en la generación permanente de conocimiento y que se da el referente de efectividad, cuando hablo de efectividad, es eficiencia más eficacia

*Un programa de salud que se sustenta en resultados clínicos y unos niveles de seguridad del paciente, que eso si me parece fundamental, con eficiencia y eficacia que aporta al desarrollo de la población del talento en salud en la construcción de nuevos conocimientos a través de la experiencia que logre impactar a nivel internacional, siendo un centro de referencia

*Primero que es una patología específica, segundo que tiene que haber altos estándares de calidad, tercero que tiene que haber altos volúmenes y a bajos costos,

cual es la característica, de que haya una curva de aprendizaje y esto nos lleve a un costo –beneficio costo-eficiencia y que , haya resultados. Cada uno hemos dicho palabras claves para la definición final.

*: atender una patología específica, con calidad, costo- efectivo y alta demanda.

3.1.2 Propuesta valor

*Se tiñe la experiencia y se ha entendido la evolución de la enfermedad en el tiempo ha seguido evolucionando desde el punto de vista científico o sea ha seguido estudiando y se ha actualizado frente a esas enfermedades- entrevista-30 junio

*Ofrecer la mejor calidad en la prestación del servicio a su enfermedad.

Entrevista-30 junio-II

*Necesidad de tener mayor captación de pacientes- II

*Es un negocio lucrativo que debe de tener auto sostenimiento. Continuar investigando mundiales de la tecnología -II

*Permanecer en la integralidad del servicio-II

*Enfoque desde la atención pre hospitalario, lo que hacen intrahospitalaria y la parte posterior a la hospitalización

*Que el hospital sea centro de referencia del resto de los hospitales de la red y que ellos tengan las medidas básicas para el manejo del trm

*Fortalecer el servicio de rehabilitación (justificación)

*Podría ser la innovación, nosotros podemos hacer un proceso innovador en que satisfacer las necesidades de nuestros clientes, y fortalecer propuestas similares. El funcionamiento puede ser otra propuesta de valor que el

Comentario [C226]: Prpuesta de valor NA JUNIO 19

Comentario [C227]: Centro de excelenciaNA JUNIO 19

Comentario [C228]: Actividades clave JT JUNIO 19

Comentario [C229]: Centro de excelenciaJT JUNIO 19

Comentario [T230]: PROPUESTA VALOR. LL 30 junio- entrevista

Comentario [T231]: PROPUESTA LL

Comentario [T232]: PROPUESTA LL

Comentario [T233]: PROPUESTA LL

funcionamiento tenga unas características específicas ,la personalización eso me va dar un valor adicional y es que yo voy a poder atender a mi cliente mucho más cercano seria jacñ 21 junio

Comentario [T234]: PROPUESTA DE VALOR JAC 21 junio.

*Pueda ser una propuesta de valor. El mismo diseño del modelo puede ser un modelo diferente, la marca o el estado el precio entonces vamos a ser competitivos. Esa es la propuesta de valor a lo cual estaría dirigida el modelo de negocios, , accesibilidad y la conveniencia

Comentario [T235]: PROPUESTA DE VALOR JAC junio21

*Uso de altas tecnologías, valoración médica especializada, exámenes de apoyo diagnóstico, tratamiento quirúrgico integral, rehabilitación e información virtual, tecnología de punta , formación de personal y profesionales en el área específica, entrenamiento de profesionales, entrenamiento mediante simuladores, mediante un centro de excelencia único en Colombia, fortalecimiento de la red.

Comentario [T236]: PEROPUESTA VALOR JAC JUNIO 30

Hablamos de innovación, de funcionamiento, de precios, de reducción de costos, reducción de, jacriesgos junio 21

*Patología específica en el manejo del trauma de columna, el manejo integral y seguro del paciente, manejo de la competitividad de hus la viabilidad financiera,

Comentario [T237]: PROPUESTA DE VALOR jac

*Disminución de eventos adversos en el hospital, aumento de la capacidad resolutive clínica, aumento de la productividad y giro cama, vamos a mejorar la calidad de vida de los pacientes de Cundinamarca, vamos a mejorar la calidad de la formación del talento en salud, vamos a desarrollar un nuevo conocimiento científico, vamos a mejorar como empresa y a ser mucho más especializados como empresa, vamos a tener una atención científica con calidad a una población con poca capacidad económica para recibir atención de este tipo de patología,

Comentario [T238]: PROPUESTA VALOR JAC

*Vamos a mejorar los costos de la atención, al mejorar los costos de las transacciones del proceso de atención, vamos a brindar una cobertura en neurotrauma y preparación de estudios de pre y posgrado, mejoramiento de la calidad en la atención, reducir costos en la atención , vamos a resolver la accesibilidad, oportunidad y continuidad de la atención y solucionar problemas con relación a nuestra eps

Comentario [T239]: PROPUESTA DE VALOR JAC

*Mejorar el conocimiento científico, la calidad de vida, la competitividad, la flexibilidad administrativa y económica, que eso ya lo discutíamos, vamos a fortalecer la seguridad clínica del paciente , vamos a mirar el valor agregado del centro de excelencia, la respuesta a necesidades con menos índices de calidad a costo ideal, vamos a brindar una atención mucho mas integral, vamos a mejorar la metodología, vamos a utilizar una metodología sistémica en donde sea replicable, en donde se maneje la seguridad clínica, la experticia del paciente , la acreditación y la solución a problemas específicos, vamos a mirar el desarrollo del conocimiento científico, la garantía de la calidad y la seguridad del paciente, vamos a convertirnos en centro de referencia ,vamos a montar el costo-efectividad.

Comentario [T240]: PROPUESTA DE VALOR JAC

*Y vamos a tener un servicio especializado innovador una atención integral del paciente con patología de trauma de columna.

Comentario [T241]: PROPUESTA DE VALOR JAC

Comentario [T242]: PROPUESTA JAC

*Entonces recordamos que vamos a tener una nueva especialidad académica para la captura del hus un nuevo campo para la investigación científica, le vamos a dar viabilidad financiera a la

Comentario [T243]: PROPUESTA JAC junio21

*Conocimiento ventaja competitiva, especialización del recurso humano, vamos a generación nuevo, aumentar los estándares de calidad, disminuir los costos de generación de conocimiento y tecnología

Comentario [T244]: PROPUESTA DE VALOR JAC junio21

*Gestora de calidad institución

Comentario [T245]: PROPUESTA DE VALOR CM

*Lo que nosotros exponemos no tiene competencia porque es completo, integral

Comentario [T246]: PROPUESTA DE VALOR L JUNIO21

*Una atención integral a los pacientes con los mejores estándares de calidad.

Comentario [T247]: PROPUESTA DE VALOR NA

En un centro de desarrollo continuo de la investigación y del conocimiento para el país, además de eso nos convertiríamos en el centro de referencia no solo a nivel nacional, sino internacional, sobre trauma cervical o trauma de columna, y eso generaría a su vez apertura otras *

Comentario [T248]: PROPUESTA DE VALOR NA

*Una oportunidad de negocio,

Comentario [T249]:

*En el manejo del neurotrauma, excelencia operacional, entonces habla de efectividad, reducción de costos, calidad y precio competitivo.

Comentario [T250]: PROPUESTA DE VALOR MR

*La innovación,

Comentario [T251]: PROPUESTA DE VALOR ML

*Sentido de pertenencia

Comentario [T252]: PROPUESTA DE VALOR MR

*tenía manejo integral integrativo, que disminuye los costos de transacción en los procesos de atención con una disminución del riesgo y una excelencia en el servicio.

Comentario [T253]: PROPUESTA DE VALOR MR

*Un centro de referencia

Comentario [T254]: PROPUESTA DE VALOR MEB

*Le agregaría comodidad, logística en transporte, turística, que habría que agregarle al acompañante que viene, que los acompañantes estén entretenidos que su estancia sea placentero y cómodo posible, hay que agregarle otras promesas de valor-

Comentario [T255]: PROPUESTA DE VALOR NA

*El centro de excelencia nosotros lo catalogamos como un centro de conocimiento que se tiene que se desarrolla en un servicio prestador de medicina tiene que ser del

Comentario [T256]: PROPUESTA DE VALOR ML

Comentario [C257]: Actividades clave LL

más alto nivel y que ese conocimiento tenga un impacto en la población para poder ofrecer como su -----excelencia, o el sinónimo de la producción de ese conocimiento hacia el paciente en un alto rango de efectividad, seguridad al paciente; lográndose así que el impacto ante la enfermedad sea pronta e igualmente efectiva y que sea productiva en el desarrollo del conocimiento del paciente de su enfermedad en el desarrollo de esa enfermedad frente a la población y que eso sea un productor de conocimiento, que desarrolle conocimiento ante la población y eso nos abre nuevos caminos ante la enfermedad y ante el grupo de información de la excelencia.

Comentario [C258]: Actividades clave LL

Comentario [C259]: Actividades clave LL

Comentario [C260]: Definición entro de excelencia LL

Comentario [C261]: Propuesta de valor LL

*Es una ventaja competitiva que excelente que el hospital pueda implementar, sería un factor diferenciador de mercadeo y sería de gran aporte a la mentalidad institucional si se pudiera lograr

*Un programa de salud, como dice el dr. Laverde muy especializado en el área del conocimiento.

Comentario [C262]: Centro de excelencia EP

*Atención lo que habla de la red y que seamos referentes como hospital nuestro,

Comentario [C263]: Propuesta de valor MB

*Impactar a la población, pueda impactar a la comunidad, al área científica y que seamos nosotros, que sea foco para Cundinamarca y a nivel nacional y esto impacta con la misión y la visión.

Comentario [C264]: Propuesta de valor MB

*Un programa es un centro de producción de conocimiento, un centro de investigación y hay que tener en cuenta que va a ser un centro de resultados a nivel científico que va a dar respuesta a la comunidad.

Comentario [C265]: Centro de excelencia MB

*Un programa desarrollado por un equipo de trabajo con altísimos índices de eficiencia y eficacia para tener un mercado de baja competitividad y máxima excelencia en demanda.

Comentario [C266]: Centro de excelencia M

*Es un programa de prestación de servicios de salud de muy alta especialización e investigación enfocado a atender una patología específica con altos índices de calidad, alta demanda y además costo efectivo. O sea con resultados financieros costo-efectivos. Hay clave la palabra calidad.

Comentario [C267]: Actividades claveJT

Comentario [C268]: Propuesta de valor JT

Comentario [C269]: Centro de excelencia JT

*Es un programa de salud constituido por una red dirigida a la atención de una patología específica fundamentada en la generación permanente de conocimiento y que se da el referente de efectividad, cuando hablo de efectividad, es eficiencia más eficacia.

Comentario [C270]: Centro de excelencia CM

*Un programa de salud que se sustenta en resultados clínicos y unos niveles de seguridad del paciente, que eso sí me parece fundamental, con eficiencia y eficacia que aporta al desarrollo de la población del talento en salud en la construcción de nuevos conocimientos a través de la experiencia que logre impactar a nivel internacional, siendo un centro de referencia.

Comentario [C271]: Centro de excelencia AG

*Un tema de impacto positivo en el manejo de la patología, que sea evidente, que sea sostenible, que tenga unos resultados no solamente interno en costo-beneficio sino en el tema de recuperación de la enfermedad o por lo menos mantenimiento de la misma que no lleve a población a un deterioro. Creo que las palabras claves son efectividad y costo-beneficio.

Comentario [C272]: Propuesta de valor AG

*Que es una patología específica, segundo que tiene que haber altos estándares de calidad, tercero que tiene que haber altos volúmenes y a bajos costos, cual es la característica, de que haya una curva de aprendizaje y esto nos lleve a un costo – beneficio costo-eficiencia

Comentario [C273]: Prpuesta de valor NA

Comentario [C274]: Actividades clave JT

Comentario [C275]: Centro de excelenciaJT

*Atender una patología específica, con calidad, costo- efectivo y alta demanda.

*La seguridad del paciente

Comentario [C276]: Propuesta de valor MB

*hemos dicho que es una patología específica, que es costo –efectiva, que garantiza la seguridad del paciente con resultados clínicos, y que es un centro, o puede ser que es un programa de prestación de servicios para la producción de conocimiento, investigación de desarrollo del conocimiento conformado por personas, que presta servicios en medicina, eso hace parte del punto anterior del programa de prestación de servicios, en salud como lo decía yefry, tiene un factor diferenciador, cierto, que nos diferencia de las diferentes personas que hacen parte de una red y nos convierte en una red de referentes nacionales y nos brinda una ventaja competitiva con un impacto tanto para la población como para la comunidad como para la enfermedad, si, como lo planteaba mariaeugenia y que ofrece una serie de principios o valores como son eficiencia, efectividad, seguridad, alta demanda calidad y sostenibilidad.

Comentario [C277]: Actividades clave JAC

*Centro generador del conocimiento

Comentario [C278]: Propuesta de valor JAC

*Un centro de referencia de la formación de especialistas en un programa específico que ayude a generar.-----es más debe ser como el centro único de referencia en formación específica en un área en niveles superiores.

Comentario [C279]: Actividades Clave AG JUNIO 19

Comentario [C280]: Propuesta de valor AG

*Que ofrece servicios efectivos, eficientes seguros con un alta demanda de calidad, sostenibles con una articulación de diferentes actores e interdisciplinario.

Comentario [C281]: Propuesta de valor JAC

*Que para que el centro de excelencia “jale” que sea un punto de referencia, la única diferencia que nos va a ser en el mercado diferente es la producción de conocimiento

Comentario [C282]: Propuesta de valor LL

*Para que ese conocimiento sea efectivo en la población tenemos que demostrar,

Comentario [C283]: Propuesta de valor LL

*Para un resultado.

*Es un programa que por eso lo articulamos con la colaboración de Colciencias, y la unión de diferentes grupos de investigación que trabajan en la producción interna de conocimiento, entonces lo que se debería hacer es que nosotros trabajamos,

*Ofrece sostenibilidad, interdisciplinaridad

*Aprendizaje continuo o mejoramiento continuo a base de conocimiento en las estrategias que tenemos reunidas porque vamos a mejorar en mercadeo indiscutiblemente, vamos a mejorar en lo social indiscutiblemente, y vamos a mejorar en el conocimiento de producción de investigación indiscutiblemente porque los tres están articulados y los tres tenemos la experiencia ya hecha, si o sea que en el hospital los servicios que acabo de nombrar ya están generados ya hace mucho tiempo y lo que estas personas han recorrido en muchísimo tiempo,

*Seguridad, calidad, prestación de servicios alta demanda , generación del conocimiento, con los mejores estándares institucionales.

*, incluir como centro de formación de profesionales en postgrados, maestrías y doctorados creo que eso le hace falta.

*Centro de referencia de formación de profesionales con una curva de aprendizaje.

*Para que el centro de excelencia tenga una implementación adecuada debe articularse con factores externos al centro de excelencia que son unidades de apoyo ese es un ente de producción.

*Este es un factor diferenciador, que nos va a dar como decía esperanza , una ventaja competitiva ya hemos dicho de que hay altos estándares de calidad , de que

Comentario [C284]: Propuesta de valor NA JUNIO 19

Comentario [C285]: Actividades clave JAC

Comentario [C286]: Propuesta de valor JAC

Comentario [C287]: Propuesta de valor JAC

Comentario [C288]: Propuesta de valor LL

Comentario [C289]: Propuesta de valor JAC

Comentario [C290]: Propuesta de valor JAC AG

Comentario [C291]: Propuesta de valor JAC

Comentario [C292]: Propuesta de valor

hay seguridad del paciente y eso nos lleva a que tengamos reconocimiento , además a nivel de departamento en este momento en hospitales públicos no tenemos ningún centro de excelencia, esto nos podría servir para replicar en otros hospitales

Comentario [C293]: Propuesta de valor NA

*bien manejado con una eficiencia en el costo podríamos hacer programas integrados donde la gestión ambiental que es uno de los pilares del hospital, también se refleje como otro producto de ese centro de gestión.

Comentario [C294]: Propuesta de valor CM

*Pasa es que cuando estamos hablando de estándares de calidad tenemos que hablar del manejo de nuestros recibos y del uso eficiente de nuestros recursos entonces si vamos a integrar dentro de estos centros debe tomarse debido previamente el manejo de lo que va a generar este programa, adicionalmente ya tenemos la responsabilidad social empresarial seria aparte ser una razón empresarial y por el mismo hecho de serlo ya tienen responsabilidad social empresarial

Comentario [C295]: Propuesta de valor definición gestión ambiental JUNIO 19

*O sea en este momento en bogotá se esta haciendo el proyecto ciudad salud yes uno de los programas que tiene contemplado dentro de este proyecto los centros de excelencia yo creo que también es importante.

Comentario [C296]: Propuesta de valor

*Al nivel de educación nosotros tendríamos, esa sería una ventaja grandísima al hospital porque un centro competitivo ante otras instituciones en la formación de personal (.no se entiende abren la puerta y cierran) para los programas de salud específicamente en este caso sería neurocirugía y seria competitivo desde el punto de vista que muchas universidades y las que quisieran tener con nosotros convenio y esa seria la ventaja de adquirir nuevo conocimiento, nueva tecnología y que ellos sienten apoyo en sus procesos investigativos. Entonces nos harían mucho mas fortalecidos como centro de hospital universitario.

Comentario [C297]: Propuesta de valor

*En el servicio y dijimos, vale la pena hacer neurotrauma o otro tema distinto? Que implicaría ser neurotrauma, que implicaría ser trauma de columna, o que implicaría ser oncología, la conclusión para resumir un poco más es vamos a cambiar la direccionalidad de la probabilidad de hacer en este momento un centro de excelencia en neurotrauma, las razones son, si cogemos la --. de columna que beneficios tendría o que beneficios tendría el neurotrauma, entonces como la misma definición de centro de excelencia nos lo dice tenemos mayor impacto, facilidad, costo efectivo posibilidad de tener conocimiento y desarrollo del conocimiento más temprano, volúmenes no tan grandes sino a escala y que esa escala sea aplicada a un orden de sociedad mayores por grupos de edad, por grupos de patología que eso nos va a ser que nos decante más el tema, la conclusión fue cambiemos de dirección y nos vamos para columna.

*Pasamos de línea de patología, tenemos columna, tenemos una patología que es diferible o sea es un no está influenciada por el manejo real y dinámico, primario temprano y médico por otro estamento del gobierno, no está determinado por horas y tiempo; tres es una consulta que puede ser variable, en el sentido que puedo tener muchas ramas de la columna, desde el punto de vista trauma, tumores, degenerativas, deformidades, hay muchas ramas para trabajar, somos un grupo de trabajo y el especialista que está en ese servicio está hecho para hacer eso. Tenemos los especialistas para hacerlo no solamente en neurotrauma sino toda la gama de enfermedad de columna y que no tenemos el impacto de lo que estamos hablando.

*Un centro de excelencia en términos de calidad mejoraría oportunidad y continuidad de la atención porque no permitiría la fragmentación de un manejo sino

Comentario [C298]: Propuesta de valor justificación de neurotrauma de columna LLUNIUO 19

Comentario [C299]: Justificación neurotrauma de columna propuesta de valor LL

punto de vista médico la calidad de vida del paciente es su salud, calidad de vida, costos y beneficio para el hospital, beneficio de giro cama,

*Costo-beneficio para el paciente..

*humanizada.

*Conocimiento científico y calidad de vida del usuario. Valor agregado, competitividad, competitividad en el mercado; tener un centro de excelencia me mejora tener mas competitividad? Y dice regional y nacional, es decir local, nacional e internacional, le agregaría a este aspecto, no se si ustedes están de acuerdo. Flexibilidad administrativa y económica.

*Ya no estamos pendientes de que yo con usted no trabajo en esas condiciones--o sea nos volvemos más flexibles, o sea no estamos casados con uno solo a todo mundo le interesaría trabajar

*Atención integral del paciente con patología de trauma de columna

*Rapidez, seguridad, servicio, rapidez del servicio, me va a mejorar los tiempos de respuesta, va a ser un servicio especializado y va a generar también alta tecnología, vamos a ofrecer lo último en tecnología, cierto, vamos a ofrecer un servicio especializado que se va a manejar esa patología y no otra va a generar seguridad y rapidez

*Me va a mejorar la experticia clínica del médico.

*Competitividad.

*Fortaleza en la seguridad clínica del paciente. Valor agregado, desarrollo científico, generación del conocimiento, garantía de la calidad y seguridad del

Comentario [C309]: Propuesta de valor LL

Comentario [C310]: Propuesta de valor.JAC

Comentario [C311]: Propuesta de valor.CM

Comentario [C312]: Actividades clave JAC

Comentario [C313]: Propuesta de valor JAC

Comentario [C314]: Propuesta de valor(definicion flexibilidad administrativa) CM

Comentario [C315]: Propuesta de valor JAC

Comentario [C316]: Actividades claveJAC

Comentario [C317]: Propuesta de valor JAC

Comentario [C318]: Propuesta de valor JAC

Comentario [C319]: Actividades clave JAC

Comentario [C320]: Propuesta de valor JT

paciente. Porque el desarrollo del conocimiento científico es una propuesta de valor, me da un valor al negocio.

Comentario [C321]: Propuesta de valor

*Contribuye al desarrollo de la sociedad en un nuevo conocimiento, contribuye a la formación en la base del país en cierta patología y me voy a volver pionero en.....

Comentario [C322]: Propuesta de valor AG

*Garantía de la calidad y seguridad del paciente, se va a convertir un centro de referencia para cundinamarca y me aumenta el costo- efectividad.

Comentario [C323]: Propuesta de valor

*La propuesta de valor, me da un valor agregado del centro de excelencia respuesta a una necesidad con nuevos índices de calidad a costo ideal, aquí plantea nuevos índices y nuevos índices nos indican medición, pero eso nos ayuda a mejorar la institución no es una propuesta de valor hacia afuera del cliente, esto me sirve porque me mejora el hospital, pero no hacia afuera.

Comentario [C324]: Propuesta de valor AG

*Integralidad en la atención y costos de calidad.

Comentario [C325]: Propuesta de valor JAC

3.1.3 Clientes

*El va a estar dirigido para la población popular de Cundinamarca

*Los hospitales que conforman ciudad salud, exceptuando santa clara, ya que es distrital.

Comentario [T326]: CLIENTES LL

A nuestras eps

Comentario [T327]: CLIENTE CLAVE JAC

*Eps y las arp

Comentario [T328]: CLIENTES CLAVES MR

*Salió una nueva eps s, cierto y eps subsidiadas, arps, específicamente en este caso arp positiva.

*Hospitales de primero y segundo nivel.

Comentario [T329]: CLIENTES JAC

- *Socio clave es Cundinamarca **Comentario [T330]:** SCLIENTEJAC
- *El cliente interno, porque si no hay cambio cultural. **Comentario [T331]:** CLIENTE INTERNO CM
- *A aquellos segmentos muy específicos de clientes que le van a dar un valor a nuestro **Comentario [T332]:** CLIENTES JAC
- *Son urgencias o pacientes referidos de otras instituciones que llegan al hospital a requerir los servicios, **Comentario [T333]:** CLIENTES ML
- *Del régimen subsidiado tienen un nivel social y cultural diferente de otros pacientes que vienen a recibir los servicios **Comentario [T334]:** CLIENTE ML
- *Yo le trabajare a arp. Vinculados, contributivos, subsidiados, **Comentario [T335]:** CLIENTE ML
- *Atender el régimen subsidiado **Comentario [T336]:** CLIENTES NA
- *Nosotros no podemos estratificar, no se puede poner límites, eso depende de la contratación **Comentario [T337]:** SEGNEBTACION DE CLIENTOMR
- *Entonces yo digo pacientes mayos de 16 años con trauma raquimedular, pero de todas formas tengo que definir mi **Comentario [T338]:** SEGMENTACION DE CLIENTES MEB

3.1.4 Actividades claves

Seguir actualizándose con respecto a los avances II- 30 junio

- ❖ Realizar un diagnostico temprano, para fx o trauma espinal II
- ❖ Ofrecer una rehabilitación temprana al paciente II
- ❖ Ofrecer una tecnología óptima y de punta. LI
- ❖ Continuar investigando mundiales de la tecnología II
- ❖ Permanecer en la integralidad del servicio **Comentario [T339]:** ACTIVIDADES LL 30 JUNIO
- ❖ Mayor contratación con eps. Que nutran el sistema de salud II

❖ reducir los riesgos

Comentario [T340]: ACTIVIDAD
CLAVE. JAC junio 21

❖ Generar puestos de trabajo

Comentario [T341]: ACTIVIDAD
CLAVE. JAC JUNIO 21

*En el proceso de investigación, capacitación continuada, reducción de fracturas de columna, procesos de rehabilitación en columna, atención temprana

Comentario [T342]: ACTIIDADESCLAVS
JAC

*Fortalecimiento de la red de prestadores de servicios de salud, mejoramiento de los perfiles de talento humano,

Comentario [T343]: ACTIVIDADES
CLAVES JAC

*Nueva contratación

*Vamos a disminuir la demanda insatisfecha

Comentario [T344]: ACTIVIDADES
CLAVES JAC

*Mejorar la formación de profesionales y vamos a tener reconocimiento como hospital

Universitario, vamos a mejorar los resultados de la atención basados en *

Comentario [T345]: ACTIVIDA CLAVE
JAC

*Venta de servicios

Comentario [T346]: ACTIVIDAD
CLVEJAC junio21

*Generación de empleo

Comentario [T347]: ACTIVIDADES
CLAVES CM

*Crear un centro de entrenamiento para los residentes específicamente en esta área es decir un centro de excelencia tiene que llevar resultados, mediciones,

Comentario [T348]: ACTIVIDAD CLAVE
MR

Externalizar nuestros servicios y manejar

Comentario [T349]:

*Yo planteaba la asesoría profesional a otros niveles de baja complejidad para que sepan también manejar el trauma allí en esos niveles mientras llega el paciente al tercero o cuarto

Comentario [T350]: ACTIVIDADES
CLAVES MEB

*El estudio de factibilidad habla de cuantificar esa proyección, es decir cuál es la herramienta o si ya la han pensado para cuantificar la proyección cuando esté formado ese centro de excelencia.

Comentario [T351]: ACTIVIDAD CLAVE
JT

*Formación académica, de investigación intervención medición., difusión y comunicación de los resultados y oferta de servicios , actividades claves formación de especialidades en docencia y simulación formulación de investigación publicaciones debemos de establecer artículos y publicación de resultados de investigación, mejorar la cobertura hotelera, establecer recurso humano especializado, con identificación de nuevos programas , calidad integrada de servicios, y nuevos mercados, fuentes de ingresos dependientes a contratos y resultados para el control de del ce. Un portafolio de reuniones, |

Comentario [T352]: ACTIVIDADES CLAVES JAC

*Fortalecer área de mercadeo, dotación de tecnología, que tipo de tecnología nos hacia falta? |

Comentario [T353]: ACTIVIDAD CLAVE JAC

*Gerencia estratégica, con una gerencia de proyectos |

Comentario [T354]: ACTIVIDAD CLAVE YT

*Administrativo de alta calidad estratégico. |

Comentario [T355]: ACTIVIDAD YT

*Alguna actividad clave que vallamos a tener en cuenta capacitación del personal de la institución, calidad de servicio ,diseño en procesos de atención y guías de manejo, relación de estructura de costos para desarrollar oferta de servicios , o sea establecer cuantos nos vale hacer esto para poder ofertar el servicio, besmarketing |

Comentario [T356]: ACTIVIDAD JAC

*De valor que una de la parte de integralidad del precio, la calidad y todo eso , capacitación del personal no solamente técnico en el manejo de sino de la parte de calidad del servicio, y servicio de proceso de atención, y guías de manejo, realización de estructura de costos para desarrollar oferta de servicios y toda la viabilidad de los productos y referenciación competitiva con los mejores a nivel internacional si los haya, y adicionalmente con ips, que ofrecen servicios alternos o productos sustitutos, o sea si bien no hay un c ce, en neurotrauma, |

Comentario [T357]: ACTIVIDADES JAC

*: gestión documental y de procesos es obligatorio esa actividad, dirección y gerencia gestión la última es la medición análisis de los recursos tanto físicos como humanos,

Comentario [T358]: ACTIVIDAD YT

*. Fortalecer el sistema de información

Comentario [T359]: ACTIVIDAD .ME

*Comunicación al cliente interno es supremamente importante en el desarrollo de estos programas, reingeniería al interior para que esto se exteriorice pues quedamos bloqueados

Comentario [T360]: ACTIVIDAD ME

*Servicio prestador de medicina

Comentario [C361]: Actividades clave LL

*Producción de ese conocimiento

Comentario [C362]: Actividades clave LL

*Sea un productor de conocimiento

Comentario [C363]: Actividades clave LL

*Investigación

Comentario [C364]: Actividades Clave MB

*Atender una patología específica con altos índices de calidad

Comentario [C365]: Actividades claveJT

*Al desarrollo de la población del talento en salud en la construcción de nuevos conocimientos a través de la experiencia que logre impactar a nivel internacional, siendo un centro de referencia.

Comentario [C366]: Centro de excelencia AG

*Atender una patología específica,

Comentario [C367]: Actividades clave AG

*Programa de prestación de servicios para la producción de conocimiento, investigación de desarrollo del conocimiento conformado por personas

Comentario [C368]: Propuesta de valor AG

Comentario [C369]: Actividades clave JT

*Formación de especialistas en un programa específico

Comentario [C370]: Actividades clave JAC

*Articularlo bien para prestar un servicio de excelencia y es interdisciplinario.

Comentario [C371]: Actividades Clave AG

*Producción de conocimiento

Comentario [C372]: Actividad clave NA

*Innovar un mercado innovar desde el punto de vista de mercadeo o innovar desde el punto de vista científico

Comentario [C373]: Propuesta de valor LL

Comentario [C374]: Actividades clave LL

*innovar significa que la labor del mercadeo va a ser que mi producción científica sea puesta así un farol, y ese farol me determine a mí un camino ante la sociedad y esa sociedad lo pueda multiplicar y esa forma de producción del conocimiento tiene que ser basada desde mi -----porque la experiencia que obtengamos y que hemos tenido ya en la formación de la disciplina generada en este caso por medio de neurocirugía a generarlas bases fundamentales

Comentario [C375]: Actividades clave definición de innovar LL

*Una medicina basada en la evidencia para que haya reconocimiento.

Comentario [C376]: Actividad clave NA

*La producción interna de conocimiento.

Comentario [C377]: Actividades clave JAC

*Articulación del centro con los centros satélites

Comentario [C378]: Actividades clave JG

*Se va atender un paciente con seguridad se le van a disminuir las secuelas que pueda tener un trauma craneoencefálico

Comentario [C379]: Actividades clave NA

*busca una mejor competitividad en el mercado

Comentario [C380]: Actividades clave CM

*Mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios

Comentario [C381]: Actividades clave MB

*Decía vamos a trabajar oportunidad, guías de manejo toda la tecnología, todo lo de punta, otros procedimientos

Comentario [C382]: Justificación mejoramiento calidad de vida actividades clave MB

*Atención integral en neurotrauma de columna

Comentario [C383]: Actividades clave JAC

*Generación de conocimiento

Comentario [C384]: Actividades clave JAC

*Fortalece la generación de conocimiento

Comentario [C385]: Actividades clave JAC

*Quebrindarle al paciente la seguridad de esa enfermedad tratada

Comentario [C386]: Actividades clave LL

*una fractura tengo que operarlo tempranamente, tengo que sacarlo de la cama temprano y tengo que rehabilitarlo y decirle si yo le doy todo yo a usted le estoy diciendo que esta trabajando tempranamente, nubia: pero si no tengo centro de excelencia no se lo puedo decir.

Comentario [C387]: Actividades clave (definición enfermedad)LL

*Flexibilidad administrativa y económica

Comentario [C388]: Actividades clave JAC

*Optimizar nuestra capacidad operativa tanto administrativa como financiera

Comentario [C389]: Actividades clave JAC

*rapidez del servicio, me va a mejorar los tiempos de respuesta

Comentario [C390]: Actividades clave JAC

*A mejorar la experticia clínica del médico

Comentario [C391]: Propuesta de valor JAC

3.1.5 Socios clave

a. Sector académico

Comentario [T392]: SOCIO JAC JUNIO 30

*La gobernación y la secretaria de salud

Comentario [T393]: SOCIOS CLAVES, MR

*, el ministerio de protección social, la secretaria de salud

Comentario [T394]: SOCIOS JAC

*Universidades, la corpas

Comentario [T395]: SOCIOS CLAVES

*Universidades internacionales, porque de por si estamos fortaleciendo, lo otro es colciencias,

Comentario [T396]: SOCIOS CLAVES AG

*El centro de neurociencias y tecnología de la universidad de madrid.

Comentario [T397]: SOCIO CLAVE JC

*Fundaciones sin ánimo de lucro. Ong

Comentario [T398]: SOCIOS CLAVES NA

*De tecnología

Comentario [T399]: SOCIO-PROVEDOR ME

*Proveedor de servicio, empiezo a contratar cual es mi proveedor de esa mano de obra especializado en columna,

Comentario [T400]: SOCIO. PROVEDOR. ME

*El ministerio de la protección social y la gobernación, como entes de control financiero, la secretaria de salud , centro nacional de trauma, secretaria de salud de cundinamarca, universidad de la sabana, corpas, fundaciones, secretarias distritales, instituciones de educación superior, colciencias, salió una nueva eps s, cierto y eps subsidiadas, arps, específicamente en este caso arp positiva. Debíamos estar viendo

Comentario [T401]: CLIENTES

otros socios

Comentario [T402]: SOCIOS- JAC

* me parece que la clasificación, cuando hagamos el análisis de este caso debería hacerse desde estos cuatro aspectos, desde proveedores, desde profesionales, proveedores de tecnología, proveedores de servicios, proveedores de mantenimiento.

Comentario [T403]: PROVEDORES-SOCIO.JAC

*A la eps y a la eps subsidiada también, a las arps y a las empresas aseguradoras.

Comentario [T404]: proveedor

*Socio clave es Cundinamarca.

Comentario [T405]:

Comentario [T406]: SCLIENTEJAC

*Prestadoras de transporte.

Comentario [T407]: SOCIO-PROVEEDOR CLAVE-JAC

3.1.6 Recursos claves

Tecnologías óptimas y de punta que favorecen la evolución temprana hacia la factibilidad del desarrollo de la enfermedad, eso significa las enfermedades del Tm con tecnología de punta, con la experiencia anterior, y los especialistas.

Comentario [T408]: RECURSO CLAVE LL 30 junio.-entrevista

*Dpto. de Cundinamarca cuenta con el insumo básico en la red.

Comentario [T409]: RECURSO LL 30 junio-entrevista

*La hospitalaria cuenta actualmente con equipo de tecnología para dx., rx, tac. Equipo de salas de cx. Con la experiencia para el manejo de Tm, tenemos el equipo para realizar el procedimiento qx., microscopio, los equipos de artrodesis, el material para hacerlo, o se los instrumentos para realizarlos y estar conectados con los otras disciplinas qx. como lo son cx, general y ortopedia. Nos hace falta el monitoreo intraoperatorio para potenciales evocados motor y sensorial, un neuronavegador, no es imposible alcanzar estas dos tecnologías se tienen en el mercado y el hospital está interesado en adquirir estos productos debido a que le hemos expresado a las directivas del hospital la necesidad de obtenerlos.

Comentario [T410]: RECURSOS LL

*Aunque tenemos el equipo de rehabilitación no contamos con todas las tecnologías que se encuentran en el mercado para rehabilitar este tipo de ptes.

Comentario [T411]: RECURSO LL

*recurso humano

*Necesidad de tener lo apropiado

Comentario [T412]: RECURSOLL

*Los departamentos desde el punto de vista médico que deben de conformar departamentos de rehabilitación., neurología, neurocx, neurofisiología,, desde el punto de vista de rehabilitación debemos tener un rehabilitador físico, rehabilitación pulmonar. Desde el punto de vista admón. , dpto. De logística , dpto..de mercadeo, dpto propio administrativo para que regule la parte administrativa y se articule con la parte asistencial

Comentario [T413]: RECURSO LL

*Un buen servicio de rehabilitación necesita mayor cantidad rehabilitadores pulmonares y cantidad de fisioterapeutas, y tecnologías para rehabilitación

Comentario [T414]: RECURSO LL 30 JUNIO

*El paquete de servicios que estaríamos dispuestos a ofrecer, sería la transferencia tecnológica

Comentario [T415]: RECURSO CLAVE.JAC 21 JUNIO

* nueva contratación con resultados costos-efectivos, vamos a prestar servicios nuevos nuclear magnética, laboratorio y demás apoyos diagnósticos, docencia de fisioterapia, nutrición, servicios de salud ocupacional y psicología, resonancia magnetica

Comentario [T416]: RECURSOS CLAVES JAC

*Capacitación permanente del r humano, estandarización de protocolos, intermediación permanente del desempeño, elaborar guías de medicina basada en la evidencia, estandarización de procedimientos protocolos, están de acuerdo??, definir proyectos y sus etapas, determinar el equipo humano, eso ya lo

Comentario [T417]: JAC JUNIO 21

*Ejemplo sabemos es el recurso humano, que recurso humano, entonces si necesitamos mas cirujanos, enfermeras

Comentario [T418]: RECURSO CLAVE JAC

*Un laboratorio de simulación

Comentario [T419]: RECURSO CLAVE JAC

*Nuestro sistema de formación, sistema de video conferencia, de transmisión de imágenes y sonido y de audio y telemedicina, recurso humano certificado, apoyo

Comentario [T420]: RECURSO CLAVE
JAC

*recursos claves adicionales, laboratorio de simulación, auditorio, telemedicina, medicina nuclear, lo que tenemos recurso humano idóneo, volumen de pacientes, metodología para transmisión del conocimiento, tecnología e infraestructura y accesibilidad muy amplio, - recuso humano, tecnología sistematizada y personalizada --. Inversión financiera en investigación – telemedicina resonancia magnética, adecuada infraestructura física , publicaciones, pero ahí para poder hacerlo necesitaríamos un grupo de investigación en neuro, auditorio , capacidad instalada, sistema de información, estandarizar los proceso y medición, establecer los indicadores de resultados -

Comentario [T421]: RECURSO CLAVE
JAC JUNIO 21

*Idiomas , como ingles,-

Comentario [T422]: RECURSO AG
JUNIO 21

* recurso físico, instalación de ucis. Intermedia , hospitalización con cumplimiento de habilitación, que todas las actividades que desarrollemos las cumplamos por habilitación por lo menos.

(hablan todos,,)recursojac

Comentario [T423]: RECURSOS JAC

*Grupo de especialistas capacitados, tecnología, y portafolio extenso de servicios de salud y unos sistemas de gestión de calidad, y recursos para fortalecer relaciones con los cliente, un presupuesto asignado en la parte de publicidad y mercadeo, hablo de la parte de mercadeo relacional , que es la parte de sistemas de información para conocimiento del cliente usualmente pedir información del hospital con respecto a nuestros clientes , a sus hábitos de compra , digamos que se hace una parte

Comentario [T424]: RECURSOS ML
JUNIO 21

*Pero en recurso humano no en contravía sino con cultura organizacional

Comentario [T425]: RECURSO JAC
JUNIO 21

*Porque estamos cojos en rehabilitación

Comentario [C426]: Recursos clave LL

3.2 GRUPO FOCO CONTINUACION JUNIO 21 DEL 2011

DOCTOR JAIRO: ENTONCES VAMOS A HACER ESTO,, enfrente de ustedes van a encontrar un papelito ,por favor colocar el nombre cada uno recordarles a ustedes que estamos actualmente en un grupo foco ,que el objetivo de grupo foco en esta segunda fase que vamos a elaborar el día de hoy , es elaborara el modelo de negocios para un centro de excelencia en el hospital universitario de la samaritana, ya se discutió acerca de ,comentarle a ustedes, ustedes ya saben están siendo grabados con fines académicos y presentarlos nuevamente por que hay dos personas nuevas en el ejercicio como tal entonces maría Eugenia Bonilla viene de parte de la oficina de planeación, Andrea representando educación médica cesar representando el área de personal, Yefri el área de gerencia de proyectos, Miller el área financiera, María Eugenia atención al usuario y trabajo social, Mauricio Reveros el área de Neurocirugía, doctora Mónica Lombana representando el área de mercado, Nelson Aristizabal como director científico, Juan guerra es enfermero y es mi par validador de todo el proceso, cierto, el va a hacer la función de evaluador de mi rol como moderador en este ejercicio ,Diego la persona de apoyo. Como la vez pasada vamos a entregar nuestros celulares, entonces hemos hecho una metodología; doctor Riveros, nosotros entendemos que tenemos una serie de emergencias ya que estamos en un hospital universitario en ese caso si tenemos que retirarnos el objetivo es que no nos retiremos y que en estas 2 horas hasta las 10 de la mañana Diego va a estar contestando los teléfonos va a estar pendiente de todas

las llamadas de igual manera vamos a parar la entrada de cualquier persona, en este momento por que cuando entran o salen esta generando mucho ruido y tenemos problema con la grabación; recordarles que mi rol en este ejercicio es el de facilitador y para comunicarnos yo voy a dar la palabra y vamos a hablar de a una persona ,vamos a evitar los grupitos independientes de tal manera que la grabación me quede con la mejor calidad posible ,de acuerdo ¿ alguna pregunta hasta el momento? pueden cambiar de sitio Mónica en esa esquina y Mauricio en sitio de Mónica.

La vez pasada ya desarrollamos el tema de e la definición para el hospital de un centro de excelencia en este momento la definición esta siendo manejada, conceptualada, muy probablemente cuando hagamos la retroalimentación al finalizar el ejercicio tenemos una definición terminada para el hospital; yo he querido cambiar un poquito la mitología en este momento en términos de que sentí que en la sección anterior cuando yo hacia la presentación de que es una propuesta de valor ustedes me patinaban en el concepto de que es una propuesta de valor entonces yo voy a dedicarme 2 minutos a explicar que es el concepto y le muestro una serie de ejemplos de tal manera que a ustedes le quedan muchos más fácil optimizar el ejercicio.

Los papelitos de la propuesta de valor ya están consolidados ,entonces estamos trabando atreves de un modelo de negocios, modelo de negocios llamado canvas y ese modelo tiene nueve puntos específicamente determinados, voy arrancar con la primera parte y es la propuesta de valor, como ustedes se dan cuentan ya esta el

modelo la primera parte la mas importunemos es que vamos ha desarrollar como propuesta de valor un centro de excelencia en el manejo del trauma neuroquirúrgicas del trauma de columna e acuerdo y , eso fue una definición que desarrollamos en la sección anterior del grupo foco y que ustedes y tenemos que darle las características que genera esa propuesta de valor, vamos ha tener unos socios claves que ustedes van tener a esa lado debemos definir nuestros socios claves y a que segmento que del mercado o segmentos de cliente estamos trabajando ,vamos a tener una relación con los clientes y unos canales de comunicación así como unas actividades claves que desarrollamos y unos recursos claves para hacer esa propuesta de valor, en la parte inferior vamos a establecer la estructura de costos y la fuente de ingresos que vamos a necesitar para montar el modelo de negocios.

Voy a empezar mientras me llega ,voy trabajar sobre la propuesta de valor, en la sección anterior definiremos cual era muestra propuesta de valor, entonces nos decíamos cual era el producto, decíamos que era un centro de excelencia en el manejo del neuro trauma pero veíamos que valor agregado iba a ofrecer ese centro de excelencia ya miramos con diego cual es esa característica pero yo quisiera devolverme al concepto ,de una propuesta de valor y la propuesta de valor describe el paquete de servicios o productos que le crean valor al negocio. de acuerdo? y básicamente la propuesta de valor crea un segmento, me permite determinar a qué segmentos de clientes voy a trabajarle específicamente, por ejemplo mi propuesta de valor en un centro de excelencia podría ser la innovación, nosotros podemos hacer un proceso innovador en que satisfacer las

necesidades de nuestros clientes, y fortalecer propuestas similares. el funcionamiento puede ser otra propuesta de valor que el funcionamiento tenga unas características específicas, la personalización eso me va dar un valor adicional y es que yo voy a poder atender a mi cliente mucho más cercano sería como los ejemplos que les traigo de propuesta de valor, la vez pasado fuimos mucho más globales estas propuesta l quería puntualizar un poquito más, por eso le traigo una serie de ejercicios, otra posibilidad es que pueda generar puestos de trabajo, pueda ser una propuesta de valor. el mismo diseño del modelo puede ser un modelo diferente, la marca o el estado el precio entonces vamos a ser competitivos. Esa es la propuesta de valor a lo cual estaría dirigida el modelo de negocios, reducción de costos la reducción de riesgos, accesibilidad y la conveniencia.

Yo quisiera hacerles la pregunta de manera general y no específica como hicimos la vez pasada pregunta por pregunta, pregunta general de cuales consideran ustedes la propuesta de valor, recuerden que para poderlo hacer la vamos a escribirla en un documento en un papelito. Lo que vamos hacer es que vamos a tener post in.des Y yo les pregunto a ustedes de acuerdo con el concepto que hemos venido tratando, Cual es la propuesta de valor que tiene el centro de excelencia ¿ la vez pasada hablamos que nuestro producto era montar un centro de excelencia en neurotrauma y que el paquete de servicios que estaríamos dispuestos a ofrecer, sería la transferencia tecnológica, el sector académico en el proceso de investigación, capacitación continuada, reducción de fracturas de

columna, procesos de rehabilitación en columna, atención temprana, uso de altas tecnologías, valoración médica especializada, exámenes de apoyo diagnóstico, tratamiento quirúrgico integral, rehabilitación e información virtual, tecnología de punta, formación de personal y profesionales en el área específica, entrenamiento de profesionales, entrenamiento mediante simuladores, mediante un centro de excelencia único en Colombia, fortalecimiento de la red.

Yo quiero pedirles que me puntualicen un poquito más, yo les traigo una serie de ejemplos de que ejemplos pueden ser nuestra propuesta de valor, entonces ya hicimos algunos ejercicios, por ejemplo ya me dijeron, por eso yo les estoy repitiendo el ejercicio para las personas que llegaron nuevas y para puntualizarnos en aspectos que nos hayan faltado en aspectos adicionales, por ejemplo no hablamos de innovación, de funcionamiento, de precios, de reducción de costos, reducción de riesgos, cierto, entonces serían cosas que podrían ser parte de la propuesta de valor que me gustaría que tuviéramos en cuenta; yo voy a seguir contándoles que otros aspectos fueron considerados como paquete de servicios que podríamos ofrecer, fortalecimiento de la red de prestadores de servicios de salud, mejoramiento de los perfiles de talento humano, nueva contratación con resultados costos-efectivos, vamos a prestar servicios nuevos de fisioterapia, nutrición, servicios de salud ocupacional y psicología, resonancia nuclear magnética, laboratorio y demás apoyos diagnósticos, docencia universitaria, manejo del trauma, sería entre otros. Dentro de las otras preguntas que teníamos, el doctor Riberos recibió el documento? Entonces estamos trabajando sobre las preguntas que hemos desarrollado al respecto, y estaríamos ayudando a resolver problemas, estoy cerrando el tema anterior para que

todos concretemos en ese aspecto. Estaríamos solucionando de una patología específica en el manejo del trauma de columna, el manejo integral y seguro del paciente, manejo de la competitividad de HUS la viabilidad financiera, el HUS empezaría a soltarse de segundo nivel, esto no lo entendí muy bien. Habla yefry no se entiendo lo que dice ----Dr. Jairo: disminución de eventos adversos en el hospital, aumento de la capacidad resolutive clínica, aumento de la productividad y giro cama, vamos a mejorar la calidad de vida de los pacientes de Cundinamarca, vamos a mejorar la calidad de la formación del talento en salud, vamos a desarrollar un nuevo conocimiento científico, vamos a mejorar como empresa y a ser mucho más especializados como empresa, vamos a tener una atención científica con calidad a una población con poca capacidad económica para recibir atención de este tipo de patología, vamos a disminuir la demanda insatisfecha,--- SI ya tienen los productos y la propuesta de valor se la podemos ir pasando a Diego,---, vamos a mejorar la formación de profesionales y vamos a tener reconocimiento como hospital universitario, vamos a mejorar los resultados de la atención basados en la evidencia, vamos a mejorar los costos de la atención, al mejorar los costos de las transacciones del proceso de atención, vamos a brindar una cobertura en neurotrauma y preparación de estudios de pre y posgrado, mejoramiento de la calidad en la atención, reducir costos en la atención , vamos a resolver la accesibilidad, oportunidad y continuidad de la atención y vamos a solucionar problemas con relación a nuestras EPS, dentro de las cosas que hemos visto que como valor agregado va a ser nuestro producto o nuestra propuesta de valor es , vamos a tener un valor agregado en desempeño, en reducción de costos estaremos ofreciendo a los usuarios del hospital

entonces vamos a mejorar el conocimiento científico, la calidad de vida, la competitividad, la flexibilidad administrativa y económica, que eso ya lo discutíamos, vamos a fortalecer la seguridad clínica del paciente , vamos a mirar el valor agregado del centro de excelencia, la respuesta a necesidades con menos índices de calidad a costo ideal, vamos a brindar una atención mucho mas integral, vamos a mejorar la metodología, vamos a utilizar una metodología sistémica en donde sea replicable, en donde se maneje la seguridad clínica, la experticia del paciente , la acreditación y la solución a problemas específicos, vamos a mirar el desarrollo del conocimiento científico, la garantía de la calidad y la seguridad del paciente, vamos a convertirnos en centro de referencia ,vamos a montar el costo-efectividad.

Esto va a permitir que la propuesta de valor nos va a permitir o el valor agregado va a ser, vamos a ser más rápidos, más seguros vamos a terminar servicios específicos y una, básicamente es eso. Y vamos a tener un servicio especializado innovador una atención integral del paciente con patología de trauma de columna.

Cosas que se deben tener en cuenta en otro lugar, los costos de calidad y los altos estándares de calidad y la generación de conocimiento. De acuerdo? Claros?. Muy bien, entonces con esto completaremos nuestra propuesta de valor, voy a mirar que encontramos adicional a ver si encontramos después de haber hecho este periodo de reflexión, que tuvimos entre los dos momentos, que cosas adicionales encontramos como propuesta de valor; entonces recordamos que vamos a tener una nueva especialidad académica para la captura del HUS un nuevo campo para la investigación científica, le vamos a dar viabilidad financiera a la venta de servicios,

por venta de servicios con poca competitividad ,ventaja competitiva, especialización del recurso humano, vamos a generación de conocimiento nuevo, aumentar los estándares de calidad, disminuir los costos de generación de conocimiento y tecnología. De acuerdo?.

Yefri: es que no vamos a tener competencia porque es un servicio “único” en Colombia. No competitividad sino competencia.

Dr. Mónica. Querías decir algo? Puede que efectivamente se quiera plantear el centro de excelencia, el manejo del neurotrauma, pero no quiere decir que efectivamente no haya competencia.

Dr. Riberos: no es que no haya competencia es el punto de referencia, es decir el centro de referencia no hay , la gente hace de a poquito y captura para una facturación no mas, no hay la calidad en los resultados.

Yefry: lo que nosotros exponemos no tiene competencia porque es completo, integral.

Dr. Jairo: como centro de excelencia vamos a brindar un servicio especial, integral especializado, con gestión del conocimiento, con una serie de características que nos caracterizan como valor adicional en el negocio, por ese motivo vamos a tener una menor competencia. Porque nos vamos a especializar. Yefry: por que el producto que ofrecemos es diferente al de los demás, es integral ahí esta todo lo que se requiere, por eso si es baja competencia.

Dr. Aristizabal: La idea es que el centro de excelencia que se haga en el hospital tenga como referencia un centro de excelencia a nivel internacional y eso es lo que lo va a caracterizar o se a o mínimo ser centro de referencia de otros centros de

excelencia de la misma patología que estamos tratando, que eso es lo que nos va a ser la diferencia .

Cesar: yo tengo dos adicionales que es la generación de empleo pero entrecomillas porque podríamos estar cambiando, o disminuyendo unos para generar esto, y lo otro es se conformaría una institución gestora de calidad.

Dr. Jairo: gestora de calidad. Muy importante.

Dr. Nelson: si se puede generar empleo pero el tipo de gente es muy calificada, que eso también es importante,

Cesar: el entrecomillado es eso podríamos tener que salir de personas no calificadas para tener un grupo calificado o no sé si se ampliaría a un servicio más....Dr, Nelson. De pronto se puede ampliar porque esto, se va a necesitar gente que trabaje y gente de unos altos perfiles, precisamente lo que pretende un centro de excelencia es brindarles una atención integral a los pacientes con los mejores estándares de calidad. Dr. Jairo: altos estándares de calidad.

Dr. Jairo: que opina Andrea.

Andrea: yo hice dos propuestas adicionales una es crear, siendo un centro de excelencia una es crear siendo un centro de excelencia, nosotros de esa misma forma podríamos crear un centro de entrenamiento para los residentes específicamente en esta área es decir un centro de -.-.-.-.- lo que permitiría un nuevo método de ingresos al hospital, porque estos centros generalmente lo que hacen es creación de cursos o prestamos a otras instituciones haciendo apertura económica del hospital desde ese nivel. Lo otros es que

Dr. Nelson: perdón Andrea una pregunta para el Dr. Mauricio, Dr. Jairo: no tu no puedes dar la palabra. Sigue Andrea. Lo otro es que como somos un centro de excelencia nos convertiríamos en un centro de desarrollo continuo de la investigación y del conocimiento para el país, además de eso nos convertiríamos en el centro de referencia no solo a nivel nacional, sino internacional, sobre trauma cervical o trauma de columna, y eso generaría a su vez apertura otras instituciones que quieran venir a entrenarse acá y generación de nuevo conocimiento y desarrollo del país como tal.

Dr. Jairo: Dr. Nelson: la pregunta que le iba a hacer al Dr. Riberos es: Aquí en Colombia existen centros donde formen personas para atender trauma de columna?No , miren que es una oportunidad de negocio, también.

Dr. Riberos: y les voy a decir una cosa que se me había olvidado -----y en este momento se están haciendo unos centros de excelencia con... y escogieron ellos-----y de todos los que van a manejar el centro los únicos son 6 americanos a pesar de que del Militar, del San Rafael ellos no hacen parte del centro de excelencia.

Yefri: que centros van a ser halla. Dr Riberos: No se ., van a ser cuatro centros, uno de trasplantes, uno de mano, y los otros dos son dos de neurocirugía. Dr. Jairo: en el área de neurocirugía en que?. En fosa posterior , se esta manejando , mas ellos miraron mas la parte de que calidad de columna o algo por que.....si pero entonces se encontraron los 16 por que cuando uno entra en un centro de excelencia tiene que llevar resultados ,mediciones, o si no no nos sirve , porque si usted no da resultados puede tener y los mismos que dan los resultados , y la excelencia y la calidad de los

resultados son los seis americanos , estando los del San Rafael, el Militar el Bosque el San José.

Dr. Jairo: muy buen aporte, lo que nos esta diciendo, Mauricio si yo logro captar lo que nos esta diciendo es que nosotros tenemos tan buen personal tan calificado que podemos estar prestando a otras instituciones. Si y va a venir por que los resultados son muy buenos. Dr, Nelson, o sea que es una fortaleza que tenemos nosotros, recurso humano altamente calificado, y no lo estamos aprovechando como se debe aprovechar.

Dr Jairo, Mónica, que planteaste voz: Mónica: yo planteo como propuesta de valor

Lee Jairo: calidad en el manejo del neurotrauma, excelencia operacional, entonces habla de efectividad, reducción de costos, calidad y precio competitivo.

Mónica: pero hay una esta parte que se dice complementando, no llevando la contraria efectivamente con lo que decía Yefry , mas que generar o que no tenga competidores por que tan pronto plantea uno un negocio si el negocio sale bueno , ahí mismo salen 10 mas buenos malos bonitos feos y empiezan a generar promesas de valor , muchas veces con precio, con cantidad de promesas de valor que para el cliente pueden ser más o menos favorables, en este caso me parece que la creación del centro de excelencia lo que le da es una alta competitividad, lo que quiero decir es que es una estrategia obviamente competitiva para externalizar nuestros servicios y manejar.....

Dr. Riberos: los centros de excelencia tienen un valor agregado que así lo quieran poner otros un centro tiene una particularidad y no lo pueden hacer, hay un centro de excelencia, por ejemplo una cosa de hernias, hay un centro -----pero la

particularidad de ellos es la convivencia entonces anualmente hacen la reunión y entonces vienen todos-.-.-.-.-. y es como una familia eso se va agrandando y eso tiene cada uno una particularidad.

Dr. Jairo: esta propuesta de valor es lo que nos va a diferenciar en este negocio, la innovación, Dr. Riberos: ahí hay algo que no tiene en esos centros es ... el sentido de pertenencia que no lo tiene los demás eso es una parte fuerte. Va a ser difícil, porque hay que tener una cosas que no lo tienen otros-.-.-.-.-.es importante ´por ser un hospital universitario.

Dr. Jairo: bueno voy a hacer la última intervención para cerrar el tema de propuesta de valor. Mónica, quiero que me digas la última pero quiero que lo piensen desde esta manera, y preguntarle a Miller-.-.-.-.-.no se entiende hablan varios al tiempo-.-.-.-.-..

Dr. Jairo: María Eugenia, aparte de lo que has visto, consideraste que hay otro producto o propuesta de valor que va a caracterizara este centro de excelencia?

María Eugenia: yo solamente tenía manejo integral integrativo, que disminuye los costos de transacción en los procesos de atención con una disminución del riesgo y una excelencia en el servicio.

María Eugenia (atención al usuario) habíamos dicho que el centro de excelencia se manejaba también-.-.-.-.-.nosotros somos hospital de tercer nivel, somos la referencia de Cundinamarca, yo planteaba la asesoría profesional a otros niveles de baja complejidad para que sepan también manejar el trauma allí en esos niveles mientras llega el paciente al tercero o cuarto nivel, lo que habíamos dicho, el plan

de manejo que se le debe dar a los profesionales que están allí pero no están especializados , tan altamente calificados como nosotros.

Dr. Jairo: Miller tiene algo que decir? No es lo mismo que ya hemos planteado.

Mónica: tengo una pregunta. Para ser centro de excelencia es necesario tener volúmenes y frecuencias de atención mínimas para la enfermedad o condición específica, y cumplir con estándares de resultado, no se puede tener un centro de excelencia con enfermedades o condiciones de salud para los que no se tienen los volúmenes requeridos y los resultados específicos de seguridad.....pregunta ignorante de parte mía. El hospital maneja esos volúmenes y frecuencias mínimas?

Dr. Riberos: si, por eso se saco el volumen exacto, y me decían hace 5 días en una de las reuniones de allá me preguntaban, allá siendo Méredi gigante me decían y ellos facturan allá cuantos meses, y yo les decía es que ustedes no pueden compararse porque allá son 6, 7 veces más mientras nos llega 5 o 7 aquí , puede durar, una epidural , allá puede llegar uno cada 6 meses , como que en san Pedro llega una epidural cada 6 meses, aquí a la semana hay mucho trauma, y son 5, 4 cirugías de trauma de columna, y tiene una cosa, una particularidad, en fosa posterior se hace una suma, cuando es un centro de excelencia entonces las EPS y las ARP y todo le van a mirar a usted todos esos valores agregados y por costos se va a llegar a vender eso. En fosa posterior se hacen solo se hacen 3, 4 al mes , aquí se puede hacer 1 o 2 en el cancerológico dos, pero entonces ellos dijeron, como podemos llegar, cuando seamos un centro de excelencia con los resultados y las mediciones , ya las EPS ya Compensar se metió en eso, y todo el mundo va a decir , me lo llevan para tal sitio, va a llegar solo eso y va a llegar el momento en que el hospital-----es

que cuando uno es centro de excelencia van a llegar los pacientes por que los costos, sobre todo para las ARP porque los costos en la calidad de vida les suma a ellos mucha plata, entonces un centro d excelencia van a llegar los pacientes .-.-.-.-.-.

Dr. Jairo. Voy a cerrar el tema

Yefry: con respecto a lo que esta diciendo es en este momento tenemos los pacientes, en este momento podremos ser el centro de excelencia, y la proyección, cuál sería la proyección, Dr. Nelson: es lo que esta diciendo el Dr., o sea si nos reconocen, claro porque este es un centro de referencia entonces nos van a mirar todas las EPS que van a tener por ejemplo neurotrauma de columna. Yefry: no yo lo digo por o siguiente, pensando como gerente en gerencia de proyectos, uno necesita un estudio de factibilidad que es lo que se esta armando y discutiendo, y el estudio de factibilidad habla de cuantificar esa proyección, es decir cuál es la herramienta o si ya la han pensado para cuantificar la proyección cuando esté formado ese centro de excelencia.

Dr. Jairo ese es un ejemplo que vamos a cuantificar cuando estemos en la estructura de costos nos toca a todos plantearnos desde esa perspectiva.

Vamos a trabajar sobre otro tema que son nuestras alianzas claves, quienes pueden ser nuestros socios claves, entonces yo les he planteado una serie en este caso incluye todas aquellas instituciones o sectores que pueden ser claves en nuestro proceso.

La persona que describe este modelo nos plantea 4 posibles estilos de alianzas claves: la primera alianzas con personas no competidoras, otro alianza entre competidores, alianzas para con empresas conjuntos para la creación de nuevos

negocios o sea crear “ joince mejor” que es hacer alianzas entre empresas y las relaciones entre comprador y distribuidor. Si alguna cosa que necesitan que se les aclare con el mayor gusto.

De tal manera que yo les he planteado una serie de preguntas que no voy a responder una a una si no que quiero que ustedes me digan en términos generales quienes son nuestros socios claves, voy a plantear las preguntas y no voy a responder como hicimos la vez pasada una a una sino quiero que me lo digan puntualizado, son tales, tales, tales,

Yefri: generales como así?,

Dr. Jairo. Generales quiere decir, yo te voy a hacer la pregunta y quienes son nuestros socios clave, es la pregunta, quienes son nuestros proveedores claves, ustedes los pueden recoger de esa información, que recursos claves estamos adquiriendo de nuestros Socios claves que requeriríamos de esos socios claves, por ahora esas tres preguntas.

Yefri esas respuestas son bien específicas o generales

Dr. Jairo: yo quiero que ustedes lo piensen y lo escriban desde la generalidad cada uno y luego lo discutimos de manera específica.

Dr. Nelson: yo le recomiendo que tratemos de agilizar un poquito para que podamos abarcar muchos más temas.

Dr. Jairo: con quien podríamos fortalecer las alianzas clave, y yo le preguntaría por ejemplo a Mauricio, la experiencia en el mundo, lo que usted ha tenido, con quien seria nuestro partner a nivel del mundo no en Colombia.

Mauricio: yo creí que usted hablaba de alianzas claves, mas como traer pacientes, lo que hay que seguir trabajando y uno mira, ahí tiene que entrar parte la gobernación y la secretaria de salud, ya con conexiones que uno tiene en el Ministerio de protección social, como lo ponga en el papel como centro nacional de trauma, de referencia de trauma esa palabra eso es importante eso es una cosa que hay que lograr y se puede lograr a que quede instaurado al montar un centro de excelencia va a quedar como un centro nacional de trauma.

Dr. Nelson: la Dra. Françoise Buenos Días. Docente de la universidad del Rosario es profesora con doctorado en Psicología organizacional, y además nos va a colaborar con la traducción de Gerom, lo va a estar acompañando, y además nos decía el Doctor González que tiene mucha experiencia en todo lo que tiene que ver con neurociencias.

Dr. Jairo: entonces doctora ya vamos adelantados en el proceso, entonces no voy a devolverme, conforme terminemos yo le retroalimento para que complete el contexto global, ya definimos la propuesta de valor como un centro de excelencia en neurotrauma de columna, y en este instante estamos identificando quienes pueden ser nuestros socios claves, hasta el momento se nos ha planteado que deben ser , el ministerio de protección social, la secretaria de salud . Quienes más pueden ser nuestros socios claves?

Nelson: universidades, la corpas, yo digo la corpas porque en este momento tenemos el posgrado de neurocirugía

Andrea: yo creo que podría empezar con universidades internacionales, porque de por si estamos fortaleciendo, lo otro es Colciencias, porque puede aportar muchísimo

en el tema de la generación de conocimiento con las investigaciones y Dr. Jairo: y generar centros de excelencia.

Dr. Jairo: Mauricio: internacionalmente que institución maneja el neurotrauma de columna.

Dr. Mauricio: En Pittsburg está la universidad tiene un centro de trauma y allí hay un colombiano.

Dr. JAIRO: en España, ya se han hecho acercamientos con el hospital para ser este tipo de reuniones, entonces ya nos ha planteado la intención de apoyarnos y

En el desarrollo del centro de excelencia en neurotrauma. El centro de neurociencias y tecnología de la universidad de Madrid.

En la Universidad de Pittsburg, específicamente allí.

Dr. Mauricio ellos tienen unas unidades de trauma también.

Dr. Jairo. Quien más.

María Eugenia: el ente territorial.

Dr. Jairo existen alianzas entre no competidores y competidores, fundaciones como.

Dr. Nelson: fundaciones sin ánimo de lucro. ONG, en este momento no tengo así.

Dr. Mauricio: fundación de trauma, esta la que está manejando la que era esposa de moreno.

María Eugenia Barón: si vamos a ser un centro d excelencia tenemos que mirar los proveedores porque para neurocirugía tenemos que mirar los materiales de alta calidad.

Jairo: esa es la siguiente pregunta, ya se me está adelantando, cierto pregunta, quienes serian nuestros proveedores? Quienes seria la empresa que nos podrían brindar la distribución de materiales para neurocirugía en Colombia.

Miller: los proveedores de servicios que serian ellos, proveedores de maquinaria, de tecnología, proveedores de insumos, ahí en proveedores la pregunta es muy abierta, yo tengo distintos proveedores que van a generar cosas distintas dentro del centro de excelencia pero que son necesarias.

Jairo. Yo necesito Inicialmente identificarlos.

Mauricio. Como dice el Dr. Aristizabal el hospital tiene una base de datos proveedores.

Jairo . Pero no es específicamente en columna. O sea ya los tenemos identificados en columna? Mauricio. Si. Nos puede identificar cuáles son los proveedores de trauma de columna? Miller.

Miller. Por eso le digo, si yo hablo de tecnología obviamente ya lo tengo claro, si es de insumos yo les digo deme el listado, pero si yo estoy hablando del proveedor de servicio, empiezo a contratar cual es mi proveedor de esa mano de obra especializado en columna, otra es el insumo es otro tipo de proveedor. Mauricio. El proveedor de mano de obra ya esta, lo que falta es tecnología. Hay si tenemos que atacar tres, cuatro fuentes y ahí si hacer el listado de los proveedores para dejarlo bien claro.

Jairo. Voy a tratar de identificar lo que ustedes han dicho a ver si están de acuerdo con esos proveedores y si nos hacen falta proveedores adicionales, de acuerdo? Entonces hemos dicho, el Ministerio de la protección social y la

Gobernación, como entes de control financiero, la secretaria de salud , centro nacional de trauma, secretaria de salud de Cundinamarca, universidad de la sabana, corpas, fundaciones, secretarias distritales, instituciones de educación superior, Colciencias, salió una nueva EPS s, cierto y EpsS subsidiadas, ARPs, específicamente en este caso ARP positiva. Debíamos estar viendo otros socios claves, todas las ARPS, proveedores de materiales de osteosíntesis y equipos.

Me parece que la clasificación, cuando hagamos el análisis de este caso debería hacerse desde estos cuatro aspectos, desde proveedores, desde profesionales, proveedores de tecnología, proveedores de servicios, proveedores de mantenimiento.

Nelson: no se si hay que identificar ya esos socios claves , habrá algunas casa internacionales que proveen materiales de osteosíntesis, entonces hasta que punto eso puede servir por las economías de escala.

Jairo. eso es lo que se busca con el centro de excelencia.

Andrea: una pregunta en cuanto a los a socios clave la EPS , No sería más bien un proveedor? .

Mónica: no si comienzas a construir con ellos realmente es el que te va a mover los volúmenes y las frecuencias, es un socio clave y hay que crear obviamente, Nelson. Las alianzas estratégicas. Mónica: lo que sucede es que depende del nicho del mercado, y eso es lo que también se entra a trabajar acá, o sea , en n nuestra propuesta de mercadeo hay que escoger nichos de mercado, posiblemente aquí no hay por la ubicación geográfica y eso pues medicina pre pagada , si toca mirar segmentar mercados, a quien aplica esos productos de neurotrauma, a la EPS y ala EPS subsidiada también, a las ARP y a las empresas aseguradoras.

Dr. Jairo: esta es una de las preguntas que vamos a seguir trabajando. Mónica, pero es estratégico trabajar con ello porque ellos son los que nos van a mandar el volumen.

Dr. Jairo: voy a continuar ya hablamos de otros trabajadores. Otras instituciones prestadoras de servicios, pueden ser nuestros socios claves que nos mandan los pacientes para acá, Nelson: hospitales de primero y segundo nivel.

Miller: quiero hacer una acotación en relación a socios claves, que nuestro primer socio clave es Cundinamarca, porque es de donde nosotros dependemos, entonces si yo arranco ahí será el piloto para que vengan el resto, ese es el arranque inicial, Mauricio: Bogotá, Cundinamarca. Miller: el que nos va a sostener en el arranque es Cundinamarca, supuestamente el que nos va a dar la primera clientela es Cundinamarca es el de mostrar.

Jairo: aquí el que nos está planteando otro socio clave que son las entidades prestadoras de transporte,

Yefri: no eso es proveedor.

María Eugenia: la atención primaria en salud ellos recogen un trauma y ellos deciden donde lo llevan ahí no preguntan si está asegurado o no, Mónica: lo llevan al sitio más cercano.

Dr. Jairo: bueno, básicamente hemos abordado. Falta alguno.

Cesar: yo coloque primer aliado estratégico o socio clave es el cliente interno, porque si no hay cambio cultural.

Jairo: de acuerdo, un socio clave importante. Falta algún otro que ustedes consideren? Si ustedes están de acuerdo, creo que las alianzas claves hay que irlos depurando, conforme vamos adelantando los grupos foco, pero ustedes ya han dado los delineamientos generales para que poco a poco vamos viendo, aterrizando un poco más, listo muy bien.

Voy con, ya no con socio clave, si no con Segmentación del mercado, y segmentación del mercado que nos plantea Mónica, es cuál es nuestro nicho de mercado, es la pregunta que yo les haría en este momento. Entonces para quienes estamos creando ese centro de excelencia, me hubiera gustado que Mónica no se hubiera salido en este espacio, y quienes serian nuestros clientes más importantes, necesitamos saber cuál es nuestro nicho de mercado, si?. Si vamos a trabajar sobre un mercado de masas o si lo vamos a trabajar a través de la segmentación o si lo vamos a trabajar con una plataforma de múltiple escala. Necesitamos ver cuál es la característica de nuestro centro de excelencia de nicho de mercado, Mónica cual es nuestro nicho de mercado?, todos por favor documenten en un papel cual es nuestro socio clave, para quienes estamos creando el CE.

María Eugenia: conceptualicemos un poquito que es el nicho de mercado.

Jairo: El nicho de mercado corresponde a aquellos segmentos muy específicos de clientes que le van a dar un valor a nuestro CE., por Ej. ...

Niyer: como propuesta ? o como desarrollo ¿?,

Yefri: No como propuesta, se supone que es la consecuencia del CE.

Jairo: Para quien estamos haciendo nuestro CE., este es nuestro Nicho de mercado-

Nelson El CE. Es a quien va dirigido-

Jairo: Ya todos respondieron, estamos haciendo un CE: en neuttrauma de columna

Nelson: Estamos discutiendo que los segmentos de mercado puede ser el mundo, si nosotros somos reconocidos a nivel mundial, muy seguramente pueden venir pacientes de muchas partes del mundo, puede ser?

Jairo: Muy bien alguna otra cosa falto?, vamos a ver me gustaría escuchar en esta parte a Mónica, ella es muy importante en este ejercicio porque es la que ve nuestro mercado antes que los demás participemos. Me gustaría que empezáramos por Mónica, quien es nuestro segmento de cliente o nicho de mercado al que le estamos apuntando.

Mónica: aquí en el hospital es muy amplio, empezando porque esta parte depende de la forma de acceder a los servicios esta parte de neurotrauma depende mucho La mayoría son urgencias o pacientes referidos de otras instituciones que llegan al hospital a requerir los servicios, como comentaba anteriormente, esta parte está incluida en todos los planes de aseguramiento tanto en el régimen subsidiado y si hablamos efectivamente de las ARP. Y las otras empresas aseguradoras de servicios requieren de esta parte de servicios, pero estoy que le hecho cabeza efectivamente porque se pretende obviamente a llegar a ser un CE. Y parte de las cosa que se manejan en el CE. Es también llegar en el momento a internacionalizar nuestros servicios, entonces, hay si cual va ser muestrea propuesta de valor, me meto con el cuento de la propuesta de valor, porque nosotros manejamos población pobre y vulnerable y manejamos también población de régimen contributivo de estratos medios y de ARPs. Y queremos llegar a internacionalizar obviamente toda la parte

de los servicios, mi preocupación es, de pronto me estoy alargando...pero como voy a dirigir nuestro de mercado,

Como lo voy a segmentar?

Jairo: como lo haría si Ud. Va hacer un CE.ennuerotrauma

Monica: yo segmentaria socioculturalmente

Jairo: explícanos un poquito mas a qíue se refiere socioculturalmente.

Mónica: Los pacientes vinculados del régimen subsidiado tienen un nivel social y cultural diferente de otros pacientes que vienen a recibir los servicios, esa parte y esa promesa de valor que le voy a dar, esta también cargada de la parte hotelería, comodidades, servicio conexos a todo el proceso de atención. No puedo revolver pacientes, pues suena feo pero es la realidad, esa parte había que aterrizarla muy bien, cual es la propuesta de valor que se le va a dar?,

Jairo: a esa propuesta de valor que la hemos planteado como CE. A esa propuesta de valor que estamos haciendo en este instante, cual es el nicho de mercado que estamos trabajando

Mónica: yo le trabajare a ARP. Vinculados, contributivos, subsidiados,

Jairo: no estriarnos pensando en traer personas externas, internacionalización

Jairo: que le agregaría la propuesta de valor

Mónica: le agregaría comodidad, logística en transporte, turística, que habría que agregarle al acompañante que viene, que los acompañantes estén entretenidos que su estancia sea placentero y cómodo posible, hay que agregarle otras promesas de valor-

Jairo: Consideran que esas propuestas que esta haciendo Mónica de valor son relevantes?

Nelson: a mi se ocurre algo si bien es cierto cuando nosotros empezamos a atender el régimen subsidiado, esto nos va a dar la oportunidad de generar conocimiento y nos podemos mostrar a nivel internacional con las publicaciones y eso nos va a servir para que la gente nos reconozca una vez tengamos ese prestigio y a podemos ampliar los nichos de mercado. Para mi yo creo que inicialmente debemos de empezar con el régimen subsidiado.

Jairo : hoy en día no estamos haciendo ese tipo de—no es nuestro socio en este momento.

Nelson: mira la globalización de la economía nos va ha exigir que seamos competitivos a nivel internacional

Jairo. que me cambia hoy en día si el régimen subsidiado, si estamos prestando el mismo servicio?

Nelson. Estamos a portas de la aprobación del TLC. Y tenemos que prepararnos para lo que viene con la globalización de la economía muy seguramente van a venir empresas gringas a ofrecer servicios de salud, si nosotros no somos competitivos nos van a sacar del mercado es una buena oportunidad de demostrar que tenemos altos estándares de calidad, y que también podemos vender servicios

Jairo: yo volvería hacer la pregunta Nelson, me gustaría concretar la pregunta, quienes son nuestros socios clave?

Nelson: tenemos el régimen subsidiado.

Mauricio Rivero: Si vamos hacer el CE. Nosotros no podemos estratificar, no se puede poner límites, eso depende de la contratación, pues si contrata una pre pagada pues llegó, el nicho del mercado no contributivo ni subsidiado sino de acuerdo a los

contratos, va haber un portafolio abierto al que quiera, el que quiera venir se viene
Hasta acá porque recibe una buena atención, lo del acompañamiento es un valor
agregado ., cuantas personas hay aquí de mercadeo, en otra instituciones hay 100-
150. Eso es otro aspecto diferente, no podemos ponerle limites a un nicho de
mercado, no vamos con estrato 1-2, es con quien haga el contrato

María Eugenia eso es cuanto Ud. Hace ropa, el nicho de mercado tiene que
definirse. Yo le doy un ej..lo voy hacer para infantiles, para mujer, yo puedo hacer
jeans para hombre o mujer para los estratos 5 y 6, por que el valor va hacer altísimo
casi que en salud es lo mismo en mayores de 16 años, porque no voy a tender
pacientes pediátricos, entonces yo digo pacientes mayos de 16 años con trauma
raquimedular, pero de todas formas tengo que definir mi nicho de mercado

Mauricio: si porque le estamos dándola mejor tecnología. Darles jeans de estrato
5-6

Nelson: Pero miren no es bueno bilocar, tenemos que dirigir nuestro CE. A un
nicho especifico o al régimen subsidiado o contributivo o a todos

Mónica: un o no puede si se hace unos planes de mercadeo uno tiene que
determinar unas debilidades unas fortalezas Unas amenazas, sacar después de ese
DX.situacional un nicho de mercado unos clientes, una competencia todo lo que sale
de un plan de mercadeo, si hay que definirlo es claro , yo no estoy hablando que se
le va a negar la atención, es claro que estamos en un proceso de acreditación y un
proceso de recertificación que terminamos todo es cierto si?.. pero efectivamente
comercialmente hablando como dice MARIA E. Uno no puede cuando un producto
un creador de un servicio tiene que enfocar su producto o su servicio porque si no

uno anda pataleando, si nuestro cliente estaba pensando ahora importante como promesa de valor agregar esa facilidad en el acceso al usuario facilidad que efectivamente en la parte turística-

Yefri: Yo creo lo que dice el Dr.Riveros el mercado puede ser amplio tal como uno forma el negocio, que pena con Uds. todos, depende de cómo uno arme el negocio, por ej, en el 4 piso yo puedo tener servicio con las mismas unidades de apoyo, pero tener ciertas condiciones diferentes-

Nelson: yo les voy a dar un ej. En San José venden ropa barata, pero si uno va buscar una ropa de marca no la encuentra. Se lo aseguro

Jairo.Dr, Nelson para que va dirigido el nicho de mercado

Nelson: Personalmente creo que el negocio va dirigido al régimen subsidiado sin descartar que pueda venir cualquier persona

Riveros : les voy a dar 2 eje. Que pasó con Teletón allá iba del más rico al más pobre porque era único centro que existía en Colombia para rehabilitación, otro es uno que vamos a llevar al congreso de neurocirugía, la única cirugía micro vascular que se ha hecho en el país. Se lo vamos a mostrar, como es la única parte que la hacemos el más rico o el más pobre se viene ha hacérsela acá, porque nadie más la hace-

Jairo. Me gustaría escuchar a Yefri en relación a nuestro socio clave.

Andrea: desde el punto de vista de educación medica tiene que ser las instituciones de educación superior las personas que se van a entrenar en doctorado en neurocirugía, específicamente en trauma de caluma, lo otro son entidades que ofrecen entrenamiento de enfermeras exclusivas que apoyen el área o

instrumentadoras específicamente para neurotrauma, tenemos posibilidades para crear 3 o 4 programas, esto genera ingresos al hospital.

Yefre. Una cosa es como comenzar el negocio y otra la proyección del negocio cuando hablo de nicho de mercado, si bien es cierto nuestro nicho de mercado es el subsidiado y el vinculado es el comienzo ahí es que digo que nuestro proyección tiene un alcance mayor, yo me imagino sin conocer el negocio, un Ej... un hotel tiene diferentes tipos de cama, habitaciones, aunque las unidades de apoyo de apoyo sean las mismas, pero con diferentes costos yo puedo ofrecerlo así, es como yo arme el negocio, si yo hago el negocio de esa manera mi cliente es mayor, eso tiene que ir al CE. Atender al que llegue.

Riveros: los CE. Cambian la mentalidad de la gente, la clasificación de los 5 mejores hospitales de EEUU: primero la Jackson, la Mayo, el Mayera. Las personas buscan el hospital de acuerdo a su patología, quien es el que mejor hace espina de columna .por eso que un CE. Es para una patología específica, cuando uno monta un CE. Ud, va con esa carta de presentación como está montado las EPS. Están mirando que como no han prevenido hace 10 años, las drogas del colesterol les están saliendo más caro para los infartos y han cambiado de mentalidad. Estos doce o catorce años después hay que darles la droga, para evitarle esos sobrecostos 10 a 12 años, hacia ya va los financieros de la EPS, les sales menos costoso las ARPs. Que pensiones, que de por vida, cuantos millones voy a gastar al año, quien me va a bajar estos costos, el CE. No quiere decir que no voy a contratar la ARP, con San Ignacio y todo esto, hacia va el CE. No es que sea el hospital.

Jairo: voy a terminar, el ejercicio de hoy con la ultima parte ya para finiquitar este tema ya seleccionaron los socios claves, el nicho de mercado, ya nos han dicho sus parámetros sus posiciones al respecto este ejercicio nos plantea, la parte general y conforme vayamos a ir adelantando los siguientes grupos focos vamos a ir aterrizando estos socios claves y vamos a ir mejorando nuestro modelo de negocio de acuerdo, de tal manera que cuando retroalimentemos les estaremos diciendo mire después de haber hecho el análisis de los grupos foco que fulanito y fulanito de tal nicho de mercado, ese ejercicio se va , voy a apasar a las siguientes actividades claves, cuales son las actividades claves q1que vamos a desarrollar en el CE. Recordemos que una actividad clave son aquellas cosas que me dan valor a mi negocio y que yo los voy a plantear 4 preguntas específicamente, que actividades claves tenemos para desarrollar nuestra propuesta de valor?, ¿Que actividades se requieren para fortalecer esa red integrada de servicios de salud ?, como considera que se puede fortalecer nuestras relaciones con los clientes? Y que depende nuestra fuente de ingresos en el CE.?

Nelson: Actividades desde que punto de vista? Hay actividades desde el recurso humano

Jairo: Necesito identificarlas primero en términos globales, e irlas depurando conforme vayamos haciendo el ejercicio, yo les puedo dar unos ejemplos de actividades claves, como socios claves podamos darle viabilidad a esta propuesta de valor (realización del ejercicio....silencio). bueno..., falta alguien, listo muy bien, voy a empezar a retroalimentarlos, voy a concretar las actividades claves que han considerado Uds. Por ejemplo, asistenciales de alta calidad incluye todos los

procedimientos neuroQx. Del CE. hotelería , actividades claves académicas, todo el sistema de gestión de calidad, esto incluye todo el sistema ISO, que nos aclara claramente cuales son las actividades claves que debemos de hacer para nuestro sistema montar servicios de apoyo dirigidos hacia la parte administrativa, de recurso humano, etc. De mantenimiento, etc. De acuerdo con eso, que es el recurso clave, listo, capacitación permanente del R humano, estandarización de protocolos, intermediación permanente del desempeño, elaborar Guías de medicina basada en la evidencia, estandarización de procedimientos protocolos, están de acuerdo??, definir proyectos y sus etapas, determinar el equipo humano, eso ya lo están hablando en lo anterior....información y orientación, al usuario estrategias de educación al usuario a cerca del proceso

María E. : yo les planteo que como decía del Dr. Que ya el usuario depende del su Dx. Esta buscando cuales son los centros de E. que van a tratar su problema, entonces tienen que haber toda una información y orientación al usuario , donde la Samaritana tiene un CE. Que está tratando el trauma de columna y todo lo que el necesita saber sobre....

Jairo: todo lo relacionado a los clientes –

María E. se dice que actividades claves debemos de desarrollar en el centro de excelencia.

Jairo: Formación académica, de investigación intervención medicoqx., difusión y comunicación de los resultados y oferta de servicios , actividades claves formación de especialidades en docencia y simulación formulación de investigación publicaciones debemos de establecer artículos y publicación de resultados de

investigación, mejorar la cobertura hotelera, establecer recurso humano especializado, con identificación de nuevos programas , calidad integrada de servicios, y nuevos mercados, fuentes de ingresos dependientes a contratos y resultados para el control de del CE. Un portafolio de reuniones,

Riveros: Hay que mostrar y comunicar lo que se tiene.

Jairo: fortalecer e área de mercadeo, dotación de tecnología, que tipo de tecnología nos hacia falta? _

Mauricio: ha no....falta muchas cosas, pero ya llevamos bastantes.

YefriL.: lo que pasa es que la tecnología, hay cosas que hacen falta que nosotros lo tenemos claro, pero yo creo que falta mucha tecnología, toca a esa área manejarla con una gerencia estratégica, con una gerencia de proyectos. O sea, si claro ahí está el perfil de especialista, del acto médico de la parte asistencial, pero hay una claridad en ese centro que es el tema administrativo de alca calidad estratégico.

Nelson. Con su plataforma estratégica

JAIRO. Voy a leer la ultima q ver si nos falto alguna actividad clave que vallamos a tener en cuenta capacitación del personal de la institución, calidad de servicio ,diseño en procesos de atención y guías de manejo, relación de estructura de costos para desarrollar oferta de servicios , o sea establecer cuantos nos vale hacer esto para poder ofertar el servicio, Besmarketing, referenciado con competitiva de los mejores y ..

Mónica: Pues si la propuesta de valor que una de la parte de integralidad del precio, la calidad y todo eso , capacitación del personal no solamente técnico en el manejo de sino de la parte de calidad del servicio, y servicio de proceso de atención,

y guías de manejo, realización de estructura de costos para desarrollar oferta de servicios y toda la viabilidad de los productos y referenciación competitiva con los mejores a nivel internacional si los haya, y adicionalmente con IPS, que ofrecen servicios alternos o productos sustitutos, o sea si bien no hay un c CE, en neurotrauma, si hay instituciones que ofrecen productos y servicios de neurotrauma y que efectivamente hay que hacer referenciacion para ver que están haciendo, y desarrollar toda la parte de servicios conexos, que son los que apoyan toda la parte de la logística del CE.

Jairo: después de haber leído todos los que tenemos , consideran que falta algún otro?

Yefri: es que hablan mucho de capacitación de formación continua que es clave, pero yo diría que es mas amplio el tema es gestión de recurso humano, por que son varias cosas , sino otras cosas....

Nelson. Infra estructura física

Yefri: gestión documental y de procesos es obligatorio esa actividad, dirección y gerencia gestión la ultima es la medición análisis de los recursos tanto físicos como humanos, implementación la actividad de implantación , es que es donde entran ustedes los especialistas están implementando, y la ultima es la medición análisis y mejora a eso hay que capturar datos y retroalimentarse para mejorar, es sencillo .

Jairo: Muy bien alguna otra persona que quiera aportar, a que recursos de actividades claves debemos de desarrollar para este CE. Voy as pasar a las siguiente que es, que recursos claves necesitamos para montar el CE. Lo que alcanzamos hacer, yo creo, actualmente, es con que recursos cuenta el hospital para hacer el CE.

actualmente que tenemos que nos permita hacer un CE.? Que recursos claves adicionales a los que ya tenemos se requiere para poder lograr nuestra propuesta de valor?, que recursos adicionales necesitamos para fortalecer nuestros canales de comunicación con nuestras clientes?, que recursos requiere el hospital para fortalecer como empresa generadora de conocimiento?

Entonces yo les traigo aquí como una serie de ej., recursos físicos?; infraestructura intelectuales, de recurso humano o financiero necesitamos para poder hacer esa propuesta de valor del CE. Que estamos proponiendo.

(silencio, realización del ejercicio).

Jairo: Un ejemplo sabemos es el recurso humano, que recurso humano, entonces si necesitamos mas cirujanos, enfermeras?, entrenadas en el centro, sistemas de mercadeo? Bueno vamos a revisar... en recursos claves que necesitamos para que nuestra propuesta que vamos a dar de nuestros socios clave hacia la propuesta de valor es que vamos a vamos necesitar un laboratorio de simulación, si de acuerdo?, un auditorio completo mejorar nuestro sistema de formación, sistema de video conferencia, de transmisión de imágenes y sonido y de audio y telemedicina, recurso humano certificado, apoyo a la gestión –

Cesar: yo tengo un comentario de apoyo a la gestión, pues porque estamos hablando del CE. Y es el deber ser, cuando uno habla de ser humano generalmente eso se queda en discurso eso es lo que digo ahí apoyo a la gestión, y si no hay recursos para gestionar el talento humano, eso tampoco va a funcionar.

Jairo: recursos claves adicionales, laboratorio de simulación, auditorio, telemedicina, medicina nuclear, lo que tenemos recurso humano idóneo, volumen de pacientes, metodología para transmisión del conocimiento, tecnología e infraestructura y accesibilidad muy amplio, - recurso humano, tecnología sistematizada y personalizada --. inversión financiera en investigación – telemedicina resonancia magnética, adecuada infraestructura física , publicaciones, pero ahí para poder hacerlo necesitaríamos un grupo de investigación en neuro, auditorio , capacidad instalada, sistema de información, estandarizar los proceso y medición, establecer los indicadores de resultados –

Andrea: yo no se que tan clave sea tener por ej, tener capacitado personal en idiomas , como ingles,-

Hablan todos al tiempo..

Miller: es que nosotros tenemos que fortalecer el servicio de hotelería como tal , para poder cobrar ese servicio-

Jairo: Recurso humano, profesionales, capacitación en neurotrauma en manejo del paciente con neurotrauma, recurso físico, instalación de ucis. intermedia , hospitalización con cumplimiento de habilitación, que todas las actividades que desarrollemos las cumplamos por habilitación por lo menos.

(hablan todos,,)

Jairo: me pierdo...tecnología de punta, insumos de alta calidad, y diagnostico especializado-

Mónica: recursos claves con los que cuenta actualmente el hospital, grupo de especialistas capacitados, tecnología, y portafolio extenso de servicios de salud y

unos sistemas de gestión de calidad, y recursos para fortalecer relaciones con los cliente, un presupuesto asignado en la parte de publicidad y mercadeo, hablo de la parte de mercadeo relacional , que es la parte de sistemas de información para conocimiento del cliente usualmente pedir información del hospital con respecto a nuestros clientes , a sus hábitos de compra , digamos que se hace una parte de estudio de necesidades, de expectativas, pero el mercadeo relacional va mas hacia a conocer específicamente todos esos hábitos de compra de características propias de la población, frente a los servicios, todo obviamente con el fin de enfocar un producto o mercado, directrices y políticas internas claras hacia el cliente, hay mucha ambigüedad , fortalecer el área de contratación de mercadeo, fortalecer la gestión del recurso humano y fortalecer todos los procesos de rehabilitación, pues definitivamente nos quedamos cortos, somos muy teatroticos, pero no tenemos nada hacia la parte de rehabilitación de los usuarios , eso es muy poquito lo que ofrecemos, si pensamos en un centro de E, en neurotrauma es necesario y además mirando la parte de acreditación el POS, la continuidad de la atención.

Jairo: consideran que falta algún otro recurso clave en ese aspecto, aquí Miller, planteaba algo..

Maria E. fortalecer el sistema de información .

Miller: la comunicación al cliente interno es supremamente importante en el desarrollo de estos programas, reingeniería al interior para que esto se exteriorice pues quedamos bloqueados, si el mejor mercado es el voz a voz, cliente interno satisfecho es cliente externo bien llegado-

Jairo. Bueno bien, alguna otra cosa?

Yefri: Un recurso clave, el primero es recurso humano, es la base de cualquier empresa, pero en recurso humano no en contravía sino con cultura organizacional, direccionada es algo muy clave y muy difícil de lograr

Jairo: bueno muy bien, terminamos el ejercicio el día de hoy, ya no vamos a hacer mas ejercicios con Ud., en este aspecto, vamos a pedirle a Ud., que por favor, en un papelito me coloquen en donde sus servicios puede haber un estratégico que nos esta haciendo falta para citar al siguiente grupo foco, o sea que les vamos a pedir que nos recomienden a una persona, que Ud., que toman decisiones nos recomiende quien va ser la persona que pueda tener la visión estratégica para analizar el modelo de negocio, una persona del área, para que voy a citar esa persona, puede ser que pase lo que dice Yefri, que la persona sea ella que considere que debe estar en el proceso, o lo que pasa por Ej, con Cesar, que considere que venga Jairo, entonces yo voy a poder citar a esas personas específicamente para el siguiente grupo foco, que van hacer ser grupo de personas,? me van a poder identificar y van a analizar, lo que Ud. Ya han hecho y ellos lo van a criticar y vamos a terminar de hacer nuestra relación con clientes y vamos a trabajar muy fuertemente el tema de estructura de costos y fuente de ingresos, recuerden que para hacer este ejercicio Uds. tenían el compromiso de entregar el documento resultado, cierto? Entonces quien falta por entregar el documento resuelto?. Cuando creen que vamos a tener ese documento, necesitaríamos que me entreguen el documento resultado el hecho de que pueden complementarlo, cuando nos proponemos metas efectivas? Les parece bien de aquí el viernes? Que entreguen el informe importante que me coloquen el nombre de la

persona que lo diseñó , dudas, aclaraciones hasta el momento. Se les agradece muchísimo su participación del grupo foco.

3.3 TERCER GRUPO FOCO DEL 21 DE SEPTIEMBRE DEL 2011

Dr. Aristizabal: mañana nos mandan la propuesta y yo se la hago llegar para que usted la lea. Nosotros empezamos a trabajar en el centro de excelencia en trauma craneoencefálico, pero después de una reunión que hicimos con el departamento de neurocirugía cambiamos a neurotrauma de columna.

Voy a empezar a hacer la introducción de en qué consiste esto.

En qué consiste el ejercicio de hoy, nosotros ya en dos ocasiones hemos venido trabajando con grupos focos. El proyecto consiste en un centro de excelencia como modelo de negocio, inicialmente comenzamos a trabajar trauma craneoencefálico, pero después de hacer unas reuniones con el equipo de neurocirugía, llegamos a la conclusión que era mucho mejor trabajar el tema de neurotrauma de columna.

Por varias situaciones, primero porque aquí los profesionales que integran el servicio de neurocirugía tienen una amplia experiencia en el manejo de patología de trauma de columna.

Además hay un volumen importante para patología de trauma de columna. Debido a esto cambiamos la propuesta inicial que teníamos.

Además esto fue una directriz gerencial, porque hicimos una reunión con el equipo directivo del hospital para priorizar a que le íbamos a pegar. El HUS en este momento está participando en el proyecto Ciudad salud, el proyecto ciudad salud consiste en que esta zona de la calle primera, el eje de el Hospital santa clara, la

interdisciplinario de personal calificado, y se caracteriza por constantemente estar desarrollando y transfiriendo conocimiento sustentado en la investigación, por tanto es considerado como una institución líder en la atención integral del paciente con neurotrauma de columna a bajos costos, alta calidad y mayor ventaja competitiva con respecto a otras instituciones.” Esa es la definición que nosotros sacamos de los dos grupos focos que veníamos trabajando anteriormente y que ponemos a consideración de ustedes para ver que le podemos modificar o si la dejamos así, esperamos que ustedes participen.

Yefry: ahí no se utilizo la alta demanda, porque son servicios de alta demanda, o alto volumen.

Dr. Aristizabal: eso es importante, Diego, tener en cuenta el volumen. El Dr. Laverde dice que el volumen en neurotrauma de columna es significativo luego se puede hacer un centro de excelencia con neurotrauma de columna.

Dr. Laverde: si así es.

Dr. Aristizabal: entonces dejemos incluido altos volúmenes. Que otro aporte tienen con relación a la definición de centro de excelencia para el HUS, y en este caso para neurotrauma de columna.

Antes de ir avanzando Liseth va a recoger los celulares de cada uno de ustedes y ella va a contestar si es algo urgente les comunica, para estar concentrados y sacar esto el día de hoy.

Vuelvo y repito la definición: el HUS plantea como centro de excelencia lo siguiente: “Un centro de excelencia en un Hospital Universitario Público es, centro de referencia que tiene programas de prestación de servicios de salud de alta

complejidad en una patología o programa específico, manejado por un grupo interdisciplinario de personal calificado, y se caracteriza por constantemente estar desarrollando y transfiriendo conocimiento sustentado en la investigación, por tanto es considerado como una institución líder en la atención integral del paciente con neurotrauma de columna a bajos costos, alta calidad y mayor ventaja competitiva con respecto a otras instituciones.” Yefry nos dice que le adicionemos alto volumen que me parece pertinente.

Jefe Sandra Patricia: en la redacción se repite la palabra programas.

Dr. Aristizabal: es un poco la redacción, porque de acuerdo a lo nosotros hemos investigado en la literatura nos habla mucho que es una patología específica, pero después en la reunión con ciudad salud nos ampliaron el horizonte y nos dijeron que también podría ser un programa, porque una patología específica es muy estrecho el rango, y nos das posibilidades de hacer un programa.

Dr. Laverde: solamente el quitar la palabra programa nos estrecha solamente a que vamos a operar fracturas, entonces nos cierra casi 10 patologías. El colocar el nombre programa y trae a su vez que sea mas asequible para otras personas, para la venta porque nos tenemos que abrir a otros escenarios, EPS, internacional, solamente en nuestro país y la palabra programa nos implica además que tenemos que estar reforzando la parte investigativa y juntamente esa parte investigativa se engloba a que la patología asociada al trauma se pueda tratar. Yo puedo tener , les pongo un ejemplo tengo un paciente de más de 60 años con una patología L1 pero tiene una enfermedad discal entonces yo no puedo decir le opero no mas la factura y

no le opero el disco, entonces nos cierra puertas de tratamiento bajo el paciente y eso es lo que queremos que ocurra.

Dr. Aristizabal: entonces están de acuerdo que dejemos esta definición, de pronto Sandra Patricia tiene razón en cuanto que tenemos que mirar la redacción.

Diego: sería “centro de referencia en servicios de salud de alta complejidad en una patología específica, manejado por un grupo interdisciplinario” y ahí seguiría, podríamos poner un conector, esta coma,

Yefry: se caracteriza por el desarrollo permanente

Diego: modificando la definición.

DrJose Luis: en esa definición me queda una duda y es que es la definición de centro de excelencia , pero si el hospital genera otro centro de excelencia en otra área, en psoriasis, se supone que debería ser la misma definición, pero aquí está enfocando solo a neurotrauma, entonces enfocar la definición de centro de excelencia solo a neurotrauma? O el centro de excelencia que hay para el hospital ahorita es de neurotrauma, si me entiende la diferencia?

Dr. Aristizabal: si yo le entiendo la idea, creamos uno genérico o trabajamos uno específico, porque es que la idea del hospital es no solo hacer el centro de excelencia en neurotrauma , sino también hacer un centro de excelencia en otras cosas, están de acuerdo con esta definición?

DrJose Luis: nuevamente pregunto, esta es la definición general o es la definición para este centro de excelencia.

Dr. Aristizabal: es la definición para este centro de excelencia, entonces en la definición no debería decir en una patología o programa específico sino debe decir en tal patología. Dr. Aristizabal: en neurotrauma de columna.

Dr. Laverde: yo pienso que colocar vertebral es redundante, no hay más columnas en el cuerpo.

Yefry: en el documento con la reunión de ciudad salud quedo y dijeron y que estaba el dr. Riveros y dijo que mejor especificar columna vertebral.

Dr. Laverde: Para semántica, ir pensando en semántica por que una persona que no hable, que no tenga conocimientos de medicina, dirá columna de que.

Dr. Aristizabal: si fue por eso. Entonces están de acuerdo en que la definición quede así, porque es la que vamos a seguir manejando en el hospital.

Dr. Aristizabal: ahora vamos a empezar a hablar de cada uno de los puntos que conforman el modelo de negocio. El primer punto de modelo de negocio es la propuesta de valor. Que es una propuesta de valor: es la razón por la que un cliente asiste al hospital y no se va a otra institución, por tanto describe las características del servicio que crean valor para un determinado segmento de clientes, o sea es lo que nos diferencia de las demás instituciones prestadoras de servicio para que la gente nos prefiera a nosotros. La propuesta de valor hace que el cliente se sienta satisfecho con actividades que desarrolla el centro de excelencia. Algunas propuestas de valor pueden ser innovadoras o representar una nueva venta de servicios, otras pueden ser similares al mercado actual existente pero agregando características o atributos. Esto fue el compendio que nosotros sacamos de los grupos focos anteriores.

El centro de excelencia brinda una propuesta de valor basada en el concepto de gestión clínica, descomponiendo sus principales factores en subcategorías que se describen para estructurar la oferta hacia el cliente. La atención en un centro de excelencia debe estar plenamente articulada durante todo el proceso, desde la gestión prehospitalaria del paciente hasta su egreso incluyendo su rehabilitación, y para ello se ofrece un paquete de servicios con valor agregado que satisfaga los requerimientos de los clientes; y al indagar sobre estas características se pensó en el grupo directivo el desarrollo de las siguientes subcategorías:

1. Experiencia de hospital, esto no da un valor agregado, la experiencia. Porque, el hospital tiene un Knowhow en el manejo de trauma de columna, motivo por el cual las instituciones remiten al hospital dado que se cuenta con una experiencia de 20 años en el manejo de pacientes con neurotrauma de columna, adicionalmente dado el alto volumen de pacientes que son remitidos al hospital, permite que los profesionales tengan un mayor nivel de experticia, respecto a otras instituciones. Están de acuerdo?-

En la segunda subcategoría sacamos la alta efectividad, porque un centro de excelencia debe tener alta efectividad, en cuanto se refiere al manejo con alta resolutivez clínica de tal manera que se brinde la mejor atención al paciente y su familia. Esta alta capacidad resolutivez trae consigo beneficios clínicos y de gestión administrativa, ya que disminuye aspectos como giro-cama, las estancias prolongadas, los eventos adversos, las complicaciones del manejo y la demanda insatisfecha de los servicios.

Dr. Laverde: no se si se pueda, se refiere al manejo con alta resolutivead no sonaría o resolución, o con capacidad de resolución.

Yefry: la efectividad va incluida en la calidad, calidad es eficiencia, eficacia y efectividad.

Dr. Arsitizabal: Hay otro ítem que es alta calidad, no entraría ahí, miremos entonces el de alta calidad.

Dice: es necesario que el centro de excelencia brinde atención de alta calidad en cuanto garantice estándares mediante la medición de sus procesos y el desarrollo de indicadores que permitan el seguimiento de la gestión. Como hospital Universitario refuerza la formación con talento humano en áreas relacionadas con neutrotrauma de columna , incluyendo las instituciones de educación superior para que brinden programas dirigidos hacia esta patología eligiendo el centro de excelencia para el proceso de formación académica de sus estudiante. Se hace necesario para la creación del centro de excelencia, asegurar la continuidad en el proceso de acreditación, lo que intuye a una mejora continua en las características del SOGCS, y con base a las experiencias exitosas, instituciones reconocidas por su alto nivel de calidad, se adoptan y replican las practicas, procesos, políticas y estrategias, que sirvan al centro de excelencia para garantizar así una mejora continua dentro de un sistema de gestión de calidad. Para la mejora continua de un sistema de garantía de la calidad se realiza un seguimiento periódico de indicadores haciendo un análisis, una retroalimentación, que permita dar solución, mediante planes de mejora a los procesos que aun no han alcanzado su nivel de eficacia, eficiencia y efectividad.

Cesar: de todos modos yo pensaba que arriba lo están refiriendo la efectividad como expresión de los procesos clínicos, eficacia a tiempo , eficiencia-.-.-.-.-.y aquí están hablando en términos de calidad con seguimiento de indicadores.

Diego: aquí ya se está hablando del sistema de gestión como tal, sistema integrado de gestión del centro de excelencia, en cambio en la subcategoría 2 por que se dividió, porque consideramos que se debería guiar una parte específica a la efectividad, pero ya la parte clínica y asistencial-.-.-.-.-..

Dr. Aristizabal: están de acuerdo ¿

Sandra Patricia: porque se escribe en un centro de excelencia el tener alta efectividad, porque no se redacta como el centro de excelencia-.-.-.-.-. pero este ya es el proyecto de este centro de excelencia.

Dr. Aristizabal. Si ya es el proyecto, es válida la apreciación, ya es cuestión más de redacción. Están de acuerdo en dejar estas dos subcategorías? O quitamos alta efectividad, o las dejamos las dos.

Dr. Laverde: si separamos los dos, cesar dice que la alta efectividad esta explicita al procedimiento quirúrgico y la medición de los indicadores esta hacia calidad, yo creo que se logra expresar mejor.

Dr. Aristi: dejándolas independientes, están de acuerdo.

La primera va hacia efectividad del procedimiento.

Diego: entonces aquí podríamos cuadrar alta efectividad clínica u operativa.

Dr. Laverde: operativa, o sea que dé la impresión de que cuando se lea esta subcategoría digan están haciendo que el procedimiento quirúrgico o clínico o desde el punto de vista de actividad médica sea efectivo.

Cesar: O podríamos cambiar el término efectivo por otro término sería mejor pensar en un sinónimo

Yefry: se refiere a productividad?

Dr. Aristi: no es productivo como tal se refiere a efectivo. .-.-. Hablan todos al tiempo-. alta capacidad resolutive, quitémosle clínico. (Diego está corrigiendo el documento)

Diego: el ingeniero Yefry tiene una consideración al respecto.

Yefry: realmente el tema de la resolución y la efectividad es consecuencia de que .-.-. de calidad, digamos el bloque grande, grande es alta calidad y ese si hay que definirlo pero detalladamente, punto a punto, lo otro operativo es el resultado, no podemos poner la categoría operativa, se supone que un sistema de garantía de calidad implementado adecuadamente el resultado que es el producto

Otra: es que la efectividad como decía el Dr. Laverde para cierta clase de población que de pronto no entiende el tema de calidad la efectividad sería el resultado clínico como tal.

Yefry: pero sigo insistiendo es operativo o sea una categorización de esto no debe aparecer en la parte operativa porque eso es como el punto final. Y como enfocarlo facilísimo, ISO 9001 todo proceso con ISO 9001 conlleva cinco capítulos exponerlos ahí y entregarlos.

Dr. Aristi: eso viene más adelante

Una pregunta. A quien va dirigido este documento ? Porque si está muy complejo, a quien va dirigido.

Yefry: yo pienso que la clave de este documento es se integra a los resultados de ciudad salud, es decir halla están los expertos por fuera que están haciendo un estudio grandote y los que sabemos mas del tema estamos dentro del hospital, somos los que estamos más untados del tema los que estamos día a día y esto retroalimenta al consorcio ciudad salud , para que ellos implementen un proyecto adecuadamente y le sirva al hospital y no es algo que ellos tienen, es como evitar que se vayan para otra parte.

Cesar: yo pienso que efectividad debe quedar porque la pregunta hace referencia a eso. Para quien va dirigido y ese documento va dirigido a todos nosotros todo este va a mirar el tema lo va a leer, si vamos a la definición de trauma de columna vertebral, pues estamos, estamos redundando científicamente, pero como decían no todos están formados y en calidad hay una norma que dice, por favor no asuma que yo asumo lo que usted asume, entonces así sea redundante .

Yefry: entonces sería bien definir que es el tema de las subcategorias para saber que es lo que va dentro de las subcategorias

Dr. Vergel: hay muchas cosas que uno las ve repetitivas hay muchas cosas que uno las ve repetitivas-

Dr. Aristizabal: acuerden que la categoría es propuesta de valor, y la subcategoria es lo que la propuesta de valor tiene para que nos diferenciamos de los demás, es el factor diferenciador como hospital ara que la gente nos prefiera a nosotros.

Dr, vergel: si tu miras esto el lo que diferencia realmente no deja de ser mucho lo que nosotros estamos ofreciendo-.-.-.-.mora los elementos que están contenidos ahí y por norma es lo que yo debería brindar, por efectos de calidad es lo que debería

ofrecer, si nos vamos a lo que voy a ofrecer yo adicional de impacto, de valor agregado, yo digo hasta ahí no he visto nada que este ofreciendo que diferencie los hechos.

Dr. Aristi: si y no Dr. Vergel porque si nosotros miramos cuantos centros de excelencia en el país de neurotrauma de columna, no los hay y lo que nosotros queremos es que este centro de excelencia tenga todo eso.

Dr. Vergel. La pregunta es si yo me comparo con alguien que no sea centro de excelencia, es decir las personas que están en otra institución, será que al estar interviniendo en neurotrauma, no tienen experiencia,? no son efectivos,? o de todas maneras lo que están ofreciendo en una clínica x no tienen el confort que nosotros tenemos,? es decir que vamos a diferenciar nosotros frente a ellos, comparados con una institución de cuarto o quinto nivel ----.y lo que usted acaba de mencionar en que nos diferenciamos de ellos.

Dr. Aristi: en este momento lo que estamos haciendo es una estructura de modelo de negocio para que la gente lo prefiera a otras instituciones.

Dr- Vergel: yo diría algo, es que voy al HUS porque tengo la tecnología de punta, que no la tienen ninguna otra institución que me da la seguridad para el manejo quirúrgico, estoy escogiendo ya porque es que eso no lo tiene.

Dr. Aristi: eso viene posteriormente en otros ítems, esto es la propuesta de valor.

Dr. Vergel: yo diría algo que marcará la diferencia,

Dr. Aristi: por eso teniendo estos elementos nosotros vamos a marcar la diferencia de los demás centros de excelencia, esto es lo que debemos tener para ser diferente a los demás , esto fue lo que nos dijeron los expertos.

Dr. Jose Luis: de las subcategorías, es lo que nos hace diferentes a lo que hace que yo escoja un sitio. puede que lo que nos diferencie sea que nosotros tenemos la mejor tecnología de punta, pero cuando yo voy a escoger un sitio para que me hagan mi cirugía de columna creo que si hay que resaltar clínicamente, porque puede que me estén ofreciendo que tienen una muy buena medición de calidad, que tienen un muy buen confort pero yo creo que en el momento de elegir lo que más debe destacarnos es un os muy buenos haciendo cirugía, así todos la hagan bien, pero si yo no siquiera digo que soy bueno.

Dr. Laverde: si porque miren que en el primer párrafo se está definiendo lo que estamos hablando en cuanto se refiere al manejo con alta capacidad de resolución clínica, o sea ese primer párrafo a la persona cuando lo lea, está diciendo si me van a operar en ese sitio porque clínicamente les va muy bien, como lo están diciendo, por medio de indicadores de calidad, gestión..... Certo? Y se le agrega, se le brinda mejora atención al paciente y su familia-.-.-da el contexto clínico al paciente o sea lo que busca un paciente.

Dr- Aristi. Entonces resumiendo, un centro de excelencia debe tener efectividad clínica, o efectividad, cuanto se refiere al manejo con alta capacidad de resolución clínica, de tal manera que se brinda mejor atención al paciente-.-.-de acuerdo?. Esta alta capacidad resolutive trae consigo beneficios clínicos y gestión administrativa, ya que disminuyen aspectos como giro-cama cáncer-.-.-eventos

adversos, complicación de manejo y --.--..De los servicios, cierto? De acuerdo, entonces sigamos a la siguiente.

Esperanza:Dr. Es que no caí en cuenta que en la parte de la propuesta de valor habla sobre segmentación del cliente, ahí corresponde es segmentación del mercado. La segmentación del cliente la hacemos nosotros internamente, porque segmentación del cliente está dada es por el histórico, la rentabilidad que nos da cada cliente, la forma de pago, entonces es del mercado, porque osino se limitaría solamente a los clientes que actualmente tenemos y es un mercado mucho más amplio, entonces en la parte de concepto donde tu defines propuesta de valor es segmentación de mercado.

Dr. Aristi: muy bueno el aporte, entonces sigamos. En alta calidad alguna potra sugerencia o lo dejamos así. Porque más adelante hay otros que le pegan a alta calidad.

Pasemos a la otra subcategoría, confort. Un centro de excelencia debe caracterizarse por el confort en su infraestructura física y su servicio generando bienestar y comodidad.

Yefry: hay un error porque es que, yo sigo insistiendo, calidad tiene unos capítulos que son definidos por la norma. Un capítulo se refiere a la documentación, y en general al estudio documental, otro capítulo se refiere al apoyo de la alta dirección de sus procesos, otro los recursos, que incluye infraestructura física, recursos humanos, para mí ya esta subcategorizado, el tema todo de recurso humano ni siquiera es la estructura del conocimiento, es parte del tema--.-- porque confort es calidad es el capítulo seis de la norma.

Dr. Aristi. Eso lo retomamos más adelante en actividades claves, recursos claves.

Pasamos a manejo integral del paciente: Dentro del manejo integral del paciente, se debe contar con un equipo interdisciplinario que ofrezca una intervención biopsicosocial a los pacientes con Neurotrauma de Columna y este concepto propicia las condiciones para generar una sinergia entre las áreas involucradas en la atención de la patología.

"...desde el punto de vista médico los departamentos que se deben integrar para la atención de los pacientes con patología de Neurotrauma de Columna son neurocirugía, neurología, rehabilitación y neurofisiología.

Dr. José Luis: en qué consiste el integral y en que lo holístico. Todo va en un solo paquete. Esta completo estamos de acuerdo.

Dr. Arísti : Pasamos a la siguiente Gestión del conocimiento. La generación continua del conocimiento y la transferencia del mismo, asegura unos excelentes resultados clínicos para el manejo de los pacientes con patología de Neurotrauma de Columna, dentro de este proceso se hace imprescindible la publicación de los productos de investigación, lo cual proporcionará reconocimiento académico como hospital universitario al centro de excelencia.

"...se debe forjar un nuevo campo para la investigación científica que permita la generación de productos de investigación...

Dentro del marco de la atención integral del paciente con Neurotrauma de Columna, se hace necesario contar con tecnología de punta que permita ofrecer un manejo seguro de la patología que conlleve a agilizar la recuperación de los pacientes atendidos.

"...inclusión de nuevas tecnologías que favorecerán la evolución temprana hacia la factibilidad del desarrollo de la enfermedad.

Diego: como se llamaría esta subcategoría como tal, Hospital verde, ambiental, si eso es lo ideal.

Dr. Aristizabal: si están de acuerdo pasamos a la siguiente.

La primera subcategoría es clientes asistenciales Los clientes asistenciales se consideran como un segmento homogéneo, porque son todas las organizaciones y el sector beneficiado que intervienen en el sistema, para garantizar la adecuada prestación de los servicios de salud en el país.

Los clientes académicos Los Clientes académicos se consideran un sector relevante para la venta de servicios educativos y de investigación en el ámbito de la Salud, ya que el eje fundamental del centro de excelencia en Neurotrauma de Columna es la generación y transferencia de conocimiento a través de la investigación relacionada con esta patología, además en un campo de acción claro y definido del centro de excelencia.

Esta bien completo todos de acuerdo.

Las Instituciones de educación superior juegan un papel importante dentro de la estructura del Centro de Excelencia en Neurotrauma de Columna, ya que se podrían fortalecer los convenios docente asistenciales para seguir formando profesionales en las diferentes áreas de la salud para el manejo integral de esta patología, considerando que como valor agregado se brindará un proceso de enseñanza y aprendizaje de alto nivel enfocado a la atención del Neurotrauma de Columna, generando una ventaja competitiva en prestación de servicios de educación con

respecto a otras instituciones a nivel nacional e internacional, formando nuevas generaciones como agentes de cambio para el desarrollo del país.

Esta bien.

El ministerio de protección social como ente rector de la salud en el país y respondiendo a las necesidades de la población colombiana, se convertiría en un eventual cliente para suministrar servicios de investigación de la mas alta rigurosidad científica y por ende bajo el marco de la buenas prácticas clínicas de investigación y por ende los productos serán tenidos en cuenta para la toma de decisiones en la elaboración de políticas públicas a nivel nacional.

De acuerdo. Sigamos.

Ahora vamos con actividades claves: Las actividades clave se refieren a todas las acciones que se deben realizar con los recursos clave, para llevar a cabo la propuesta de valor definida para el centro de excelencia en Neurotrauma de Columna.

Al indagar sobre estas características se evidencio en el grupo directivo el desarrollo de las siguientes sub categorías que analizaremos a continuación

Prestación de servicios

El manejo del paciente con patología de Neurotrauma de Columna requiere una serie de actividades asistenciales encaminadas a realizar una atención integral y oportuna, desde el momento de su ingreso al centro de excelencia y su posible atención por la especialidad indicada para atender cada estadio de su enfermedad, Se considera que entre las áreas claves más importantes que apoyan a la especialidad de neurocirugía, que esencialmente realiza la intervención quirúrgica requerida en el

manejo de esta patología se encuentran neurología encargada del manejo clínico, neurofisiología que realiza la exploración funcional del sistema nervioso con fines diagnósticos, pronósticos y de orientación terapéutica; Rehabilitación la encargada de llevar al paciente a un potencial físico óptimo; la enfermería de cuidado de paciente con la patología; fisioterapia, psiquiatría y clínica del dolor, la neuropsicología que analiza el aspecto cognitivo del paciente que entre otras son complementarias para una atención de calidad y efectiva y la neuro-anestesia que realiza el manejo anestésico del paciente neuroquirúrgico.

Dicen que hace falta enfermería y es muy importante agregarla.

Sería cuidado por parte de de enfermería para el paciente de neurotrauma de columna.

Dr. Aristizabal: Gestión tecnológica

Se refiere a todos los procesos de creación uso, desarrollo y transferencia de tecnología para estar a la vanguardia de los desarrollos tecnológicos en salud en relación a la patología de Neurotrauma de Columna. Esta bien?-

Si

Arquitectura Hospitalaria

Se debe garantizar una infraestructura hospitalaria adecuada, que cumpla con la normatividad del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud y que se adapte a las necesidades del programa

Yefry: que normatividad tiene. Habilitación, pero estaría incompleto.

Dra. Que cumpla y que se adapte a las necesidades del programa.

Fuentes de ingresos

La fuente de ingresos constituye principalmente el dinero en efectivo que percibe el centro de excelencia a través de cada segmento de clientes.

Al indagar sobre estas características se evidenció en el grupo directivo el desarrollo de las siguientes subcategorías que analizaremos a continuación

Venta de Servicios Sector Público y Privado

Las principales fuentes de ingresos se refieren a la venta de servicios relacionados con el programa de Neurotrauma de Columna, se pueden clasificar en fuentes de ingreso pública y privada que se hacen transversales a los tipos de clientes que se definieron, considerando las áreas académicas y asistenciales como ejes fundamentales en la percepción de ingresos.

Estamos de acuerdo.

La otra es Recursos para Incentivar y apoyar Hospitales Universitarios.

La naturaleza del centro de excelencia como hospital universitario, concede beneficios como la estampilla que son recursos provenientes del departamento, para ser utilizados en proyectos de inversión en áreas relacionadas con la academia con el fin de incentivar el ejercicio de la educación en salud en el país.

Miller : si está bien específico.

DrAristi: y por último la estructura de costos

La estructura de costos se refiere a todos los costos importantes efectuados que permiten llevar a cabo el centro de excelencia en Neurotrauma de Columna

Al indagar sobre estas características se evidenció en el grupo directivo el desarrollo de las siguientes sub categorías que analizaremos a continuación:

Costos directos: Dentro de la estructura de costos del centro de excelencia en Neurotrauma de Columna, se definen costos directos como aquellos elementos indispensables para generar los servicios de salud, entre los cuales se consideran los costos de talento humano, insumos y gastos generales.

Todos los gastos son costos directos como la papelería, servicios públicos depreciaciones, mantenimientos preventivos y correctivos, repuestos.

Costos indirectos : Se definen costos indirectos como todos los costos diferentes a los directos que se utilizan para producir los servicios de salud en el centro de excelencia dentro de los cuales tenemos infraestructura hotelera, estadística, lavandería , facturación y esterilización entre otros.

Todos los costos indirectos son por ejemplo hotelería, vigilancia, estadística y facturación.

Miller: el costo del equipo de osteosíntesis es importante que lo tengan en cuenta para el centro de excelencia.

Dr. Aristizabal: Tienen otra aclaración u opinión.

No todo está dicho.

D Aristizabal: Entonces aquí terminamos lo que son los grupos focos, fueron tres grupos focos que realizamos, y agradecerles la colaboración, el tiempo, todas sus ideas, y experiencia que nos enriquecieron y así pudimos construir todo lo que tenemos; esperamos que el proyecto y el sueño del doctor Laverde se cumpla muy rápido. ¡ Mil gracias a todos¡.