

DOCTOR EN LINEA.COM

TIPO DE PROYECTO: PARTICULAR

ELIZABETH FORERO GOMEZ

JUAN GUILLERMO CAMPOS

JOSE MANUEL HERRERA VILLA

OSMAN ALBERTO PIÑEROS MUÑOZ

DIRECTORES

INSTITUCION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

CENTRO DE INVESTIGACIONES

SEMILLERO DE INVESTIGACION

BOGOTA D.C., FEBRERO DE 2011

DOCTOR EN LINEA.COM

AUTORES

ELIZABETH FORERO GOMEZ

JUAN GUILLERMO CAMPOS

JOSE MANUEL HERRERA VILLA

OSMAN ALBERTO PIÑEROS MUÑOZ

ASESORA

MARTHA LILIANA OLARTE CARDENAS

INSTITUCION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

CENTRO DE INVESTIGACIONES

SEMILLERO DE INVESTIGACION

BOGOTA D.C., FEBRERO DE 2011.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	8
Introducción	9
Marco Metodológico	22
Tipo de estudio	22
Método o diseño	22
Participantes	23
Instrumentos	24
Procedimiento	25
Resultados	28
Discusión	33
Referencias	38

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tabulación de las Encuestas	76
Tabla 2: Análisis del sector	81
Tabla 3: Análisis de la competencia	86
Tabla 4: Presupuesto de la mezcla de mercadeo	95
Tabla 5: Costos de Aktrons	96
Tabla 6: Política de cartera	99
Tabla 7: Ficha técnica del servicio	100
Tabla 8: Necesidades y requerimientos	101
Tabla 9: Recurso médico	102
Tabla 10: Plan de producción	103
Tabla 11: Consumo por unidad de producto	103
Tabla 12: Costos de producción	104
Tabla 13: Análisis DOFA	106
Tabla 14: Gastos de personal	115
Tabla 15: Gastos de puesta en marcha	116
Tabla 16: Gastos anuales de administración	116
Tabla 17: Fuentes de financiación	117
Tabla 18: Flujo de caja	118
Tabla 19: Balance general	120
Tabla 20: Estado de resultados	121
Tabla 21: Egresos	121
Tabla 22: Capital de trabajo	123
Tabla 23: Plan operativo	124

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Descripción del proceso	100
Figura 2: Estructura organizacional	111

INDICE DE ANEXOS

Anexos	40
Anexo 1: Competencia	40
Anexo 2 Entrevistas	45
Anexo 3 Encuestas	55
Anexo 4 PLAN DE NEGOCIOS	77

RESUMEN

DOCTOR EN LINEA.COM

ELIZABETH FORERO GOMEZ

JUAN GUILLERMO CAMPOS

JOSE MANUEL HERRERA VILLA

OSMAN ALBERTO PIÑEROS MUÑOZ

INSTITUCION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA

Este proyecto se realizó para establecer la viabilidad de implementar un servicio de consulta médica por internet durante las veinte y cuatro horas del día. Se efectuó un estudio descriptivo con método inductivo, con el fin de identificar los participantes de nuestro estudio, los cuales fueron médicos y demás entidades prestadoras de salud de Colombia; las cuales por medio de una entrevista y una revisión bibliográfica se pudo identificar el interés de adquirir el servicio. De acuerdo a los estudios realizados se concluye que el proyecto es viable con la estructura organizacional y financiera planteada, contando con una fuente de financiación y obteniendo utilidades en el primer año, adquiriendo una tasa interna de retorno de la inversión del 2.207%.

elizabethforgo@hotmail.com

jacrok16@hotmail.com

jomahevi@gmail.com

osmanalbertopinerosmunoz@gmail.com

INTRODUCCION

En la actualidad uno de los inconvenientes que existen en cuanto a la atención médica, para los usuarios que utilizan el sistema de salud, es la demora en la atención por parte de los médicos generales y/o especialistas tanto en los servicios de urgencias como de consulta externa, es por ello que según diferentes estudios realizados por las diferentes entidades encargadas de vigilar a los actores del sistema de salud en Colombia, identificaron que los usuarios prefieren la auto medicación para el manejo de sus dolencias de salud.

Adicionalmente a esto el usuario debe destinar más tiempo del requerido para asistir a su consulta, el cual lo distribuye en desplazamiento hacia el centro de salud, espera para ser atendido, entre otros; lo cual significa que el costo en dinero para acceder a los servicios de salud aumente en forma sustancial.

Otro aspecto a tener en cuenta es que día a día las personas tienen facilidad para acceder a todo tipo de información, lo cual conlleva a que estas se auto-diagnostiquen y auto-mediquen sin ser conscientes de las consecuencias que puede traer la mala interpretación de dicha información y por ende el no asesoramiento o consulta de un profesional en la salud.

Por consiguiente es factible que en un futuro no muy lejano las entidades encargadas de prestar los servicios de salud no tengan la capacidad física, tecnológica y científica necesaria para atender oportuna y eficazmente a la población de usuarios que se encuentre vinculada al sistema de salud; lo cual aumentaría en forma desproporcionada la utilización inadecuada de la información que se encuentra en la internet.

Es evidente que en la actualidad no existe una legislación rigurosa que controle la venta de medicamentos sin fórmula médica, lo cual permite que el hábito de la auto-medicación sea más utilizado y vaya teniendo cada vez más acogida entre los colombianos sin importar condición socio económica de estos. Lo cual a su vez genera que los padecimientos de salud que sufre el usuario en vez de mejorar se vaya complicando y por consiguiente la saturación que se presenta en el día a día o en la actualidad se vaya incrementando en los centros de salud ya que el manejo de estos será más complejo y va a requerir de mayores recursos tanto para los usuarios como para las entidades responsables del servicio (tiempo y dinero).

Por lo cual se hizo necesario la creación o implementación de forma masiva nuevas alternativas para que los usuarios del sistema de salud en Colombia puedan acceder a los servicios médicos, es así que se hace necesario y casi obligatorio que existan nuevas formas de asistir a consultas médicas las cuales tendrán como finalidad ofrecer un diagnóstico oportuno, lo cual conlleve a que el usuario pueda iniciar un tratamiento a su inconveniente de salud.

Es por ello que se decidió estudiar la viabilidad, tanto operativa como financiera, de implementar un servicio de consulta médica por internet, el cual tiene entre sus múltiples beneficios ofrecer un servicio oportuno e integral a toda aquella persona que acceda a este. Adicionalmente se deseó ayudar a los diferentes servicios de las instituciones de salud a descongestionarse y concentrarse en la atención de usuarios que

presenten crisis de salud que requieran de una atención integral (médicos y tecnología).

En conclusión el estudio de la viabilidad de esta nueva alternativa y/o herramienta que se quiere ofrecer de forma masiva, se convertirá en un grano de arena a la solución que requiere con tanta urgencia el sistema de salud, ya que no solo beneficiara al usuario sino también a las entidades promotoras de salud e instituciones prestadoras de servicio de salud, ya que la disminuirá en forma considerable los costos que deben asumir todos los actores involucrados en el sistema y por ende habrá un mayor beneficio y satisfacción de todos.

Por lo mencionado anteriormente el grupo investigador decidió plantearse una serie de preguntas adicionales que le permitieron tener una respuesta más integra respecto a la viabilidad de poner en marcha una organización que ofrezca consultas médicas por internet, fue así como se decidió identificar como sería el proceso que se debe llevar para la implementación del servicio, el cual tendría como finalidad que los médicos puedan dar un diagnostico preliminar al usuario y de esta misma forma ofrecerles un ahorro tanto en dinero como en tiempo.

De esta misma forma se requirió identificar cual es el perfil de los usuarios que podrían utilizar o adquirir el servicio a ofrecer, ya que por ser este una asistencia médica no todas las patologías pueden ser tratadas por este medio y de esta misma forma no todas las personas podrían adquirirlo; una vez identificado los dos aspectos anteriores, se requirió conocer cuáles serían las fuentes de financiación a utilizar, la estructura administrativa y operativa idónea para el adecuado funcionamiento de la organización y de

esta forma prestar un servicio de calidad y obtener la rentabilidad proyectada y esperada por los socios inversionistas.

De acuerdo a los estudios que se realizaron por la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral (Acemi), en donde se estableció los principales motivos de consulta, el DANE por medio de la ENDS (Encuesta Nacional en Demografía y Salud), la cual tiene como finalidad analizar cuáles eran los hábitos de los usuarios del sistema de salud en Colombia, el Ministerio de Comunicaciones de Colombia por medio de la investigación que se realizó determinó los problemas de los habitantes de algunas regiones del país para acceder al servicio de salud, estadísticas realizadas por la Superintendencia de Salud donde establecieron la cantidad de usuarios al sistema de salud pre pagada y domiciliaria, la Universidad Nacional mediante publicaciones informo sobre el manejo del servicio de telemedicina que ya ellos ofrecen y cuales han sido los motivos de consulta más frecuentes, Fundación Santa Fe de Bogotá, SaludCoop y Ministerio Protección Social los cuales han venido publicando tanto en sus portales Web como medios escritos sobre los resultados que han obtenido en la implementación de la Telemedicina y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), destinadas a prestar servicios de salud a las comunidades apartadas del país.

El sector de la salud está compuesto por el régimen contributivo, el subsidiado y los no afiliados. En un estudio hecho en el régimen contributivo, las personas afiliadas al régimen contributivo que asisten a consultas medicas están distribuidas de la siguiente forma: mujeres 3,9 veces, los

hombres 2,4 veces y los niños menores de un año asisten aproximadamente 11 en cada uno de los casos al año, además las principales causas que se detectaron por las cuales se asiste a una consulta al médico son: los niños resfriados y enfermedades gastrointestinales, los mayores de 45 años acuden más por hipertensión y los de 60, por hipertensión y diabetes. Según un estudio realizado por la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral (Acemi).

El estudio anterior demuestra la baja asistencia a consultas médicas, donde las personas sólo en casos realmente necesarios asisten a una consulta médica, y esto genera un agravante, la no detección de enfermedades como: la hipertensión, la diabetes, el cáncer entre otras, pues si se diagnostican a tiempo se puede hacer un tratamiento y no causar problemas serios que lleguen a comprometer la salud del paciente.

La ENDS (Encuesta Nacional en Demografía y Salud) hizo un estudio para determinar problemas en la salud, así determino que en un 65% las personas asisten a una consulta médica, un 15% se auto medica, el 11% recurrió a remedios caseros y un 4% asistió a una droguería o farmacia.

Así mismo, se detecto lo siguiente:

El 35 por ciento de las personas enfermas en los últimos 30 días no recibió asistencia médica durante el periodo que tuvo el problema de salud.

Los porcentajes de enfermos sin atención médica más altos están entre los hombres, las personas más jóvenes, las de niveles más bajos de educación, en la Región Oriental y entre los más pobres.

El 33 por ciento del total que no recibieron atención médica durante su enfermedad, aludió como razón para ello que el caso era leve y no lo ameritaba, 7 por ciento dijo que por falta de tiempo, 4 por ciento porque el servicio queda muy lejos, 33 por ciento por falta de dinero, 5 por ciento porque el servicio es malo 2 por ciento porque no lo atendieron, 3 por ciento porque no confía en los médicos, 4 por ciento porque no le solucionan el problema, 5 por ciento por la cantidad de trámites que se requiere y 6 por ciento por otras razones.

La falta de dinero, como es lógico, es más común entre los de más baja educación, en el área rural y entre los de índice de riqueza más bajo.
ENDS (Encuesta Nacional en Demografía y Salud)

Lo anterior, muestra como las personas no se preocupan lo suficiente por su salud, por múltiples factores, como se evidencia en las estadísticas mostradas en el anterior estudio. Con la atención médica por internet las personas podrán asistir con mayor facilidad, dejar de auto medicarse, y a bajar los costos al no tener que movilizarse hasta el consultorio, y costos adicionales. Así mismo optimizará su tiempo.

A esto se le debe sumar los excesivos trámites a realizar una persona para ser atendido por una médico especialista, y a su vez le sea enviado y autorizado exámenes de apoyo diagnóstico, razón por la cual en varias de

las ocasiones los usuarios opten por asistir a médicos particulares y muchas veces por ser un costo tan elevado no puedan acceder a los servicios que prestan estos.

Hay aspectos como los relacionados con la accesibilidad geográfica que tienen ciertas personas para asistir a una consulta médica, ya sea porque viven en un lugar muy apartado y o el centro de salud más cercano no cuenta con un medico general o especialista permanente, en estos casos en Colombia se utiliza la telemedicina donde en el año 2009 se atendieron 7531 consultas en zonas como:

La Guajira, el sur de Bolívar, Chocó, Vichada, Vaupés, Guaviare, Guainía, Caquetá, Putumayo y Amazonas.

Según el Ministerio de Comunicaciones de Colombia

Adicionalmente una persona puede demorarse en asignar una cita para medico general en promedio quince (15) días, y para un especialista en promedio de veinte (20) días o más.

En la actualidad el internet ha generado una oportunidad para muchas personas y evitan asistir a un consulta médica con un profesional de la salud, por alguna dolencia y entran a internet y empiezan a buscar los síntomas presentados por los pacientes y consultan enciclopedias virtuales de medicina ocasionando asumir un tratamiento o sea auto medicarse, sin ayuda de un profesional de la salud o leyendo un procedimiento erróneo.

Por otra, parte se encuentran las personas que cuentan con los servicios de medicina prepagada y domiciliaria son de alrededor de 1.063.142 personas, según estadísticas de la Superintendencia de Salud. (<http://www.supersalud.gov.co/direcciones/contenidotabla8me.htm>), esta población hace parte del nicho de mercado al cual se ha proyectado el plan de negocios.

Adicionalmente es claro que varias de las personas no utilizaron sus servicios médicos en planes de POS o medicina domiciliaria ya que prefieren muchas veces solo utilizar estos servicios en los casos de urgencias y hospitalizaciones, adicionalmente a esto se le debe agregar, si una persona desea ser atendida en estas dos situaciones la atención se limita al plan al adquirido con ciertas características y cubrimientos de servicios, es decir no todos los planes le dan cobertura para cualquier IPS y mucho menos a los exámenes requeridos, por esta razón se presentan inconvenientes entre usuarios y personal de las diferentes instituciones, adicionalmente la cobertura es para ciertos servicios el resto para obtener el cubrimiento se deben hacer copagos para acceder a estos.

Las entidades prestadoras de servicios de salud han mejorado en aspectos como la atención oportuna de los usuarios, se ha enfatizado en lo referente a los servicios de urgencias, sin dejar de lado la congestión por la falta de una adecuada educación por parte de los usuarios y una mala oportunidad en lo referente a citas prioritarias para los mismos.

El sector de la salud tiene indicadores buenos, por otra parte las entidades de medicina pre pagada, sus políticas son muy claras y estrictas en lo referente a la atención del cliente es así como por dar un ejemplo los diferentes hospitales y clínicas a nivel nacional tiene salas especiales para la atención de los usuarios afiliados a estas entidades y claro la calidad en los servicios son mejores con respecto a los usuarios afiliados a un plan POS o Subsidiado.

La medicina pre pagada y domiciliaria son planes donde la atención por parte del profesional de la salud es de una calidad superior, cuando el médico se inquietan por encontrar un diagnostico por medio de una sintomatología dada y no es de su competencia las estadísticas del número de pacientes atendido en el día (en el sistema de POS, si es importante cumplir con determinado número de pacientes durante su jornada laboral). Los planes nombrados anteriormente hacen parte de la competencia de nuestro servicio.

Se adiciona la modalidad donde algunas páginas de hospitales, clínicas, asociaciones medicas o de médicos donde el visitante puede enviar un correo electrónico y preguntarle a un medico respecto a algún síntoma, varias de estas páginas y/o personas no leen no es de obligatoriedad contestar a estos correos y tiene un rango de contestación de siete (7) o más de veinte y cuatro (24) horas.

Las diferentes instituciones prestadoras de servicios de telemedicina sobresaliente o con reconocimiento es la Universidad Nacional

(<http://www.telemedicina.unal.edu.co/ips.php>), la cual presta inicialmente sus servicios en departamentos apartados de la geografía colombiana; sus servicios han aumentado a lo largo y ancho de Colombia en departamentos como: Amazonas, Caquetá, Guaviare y Vichada.

En el periodo del año 2005 al 2007 estos fueron los motivos de consultas que más atendieron:

1. Fractura de muñeca y mano
2. Neumonía
3. Fractura de miembro inferior
4. Dermatitis
5. Bronquiolitis
6. Artrosis
7. Tumor maligno de piel
8. Preoperatorio
9. Arritmia cardiaca
10. Sinusitis

La Universidad Nacional desde el año 2002, fundó e inicio el centro de Telemedicina IPS, creó los diferentes mecanismos para prestar un servicio integral ha llegado hasta contar con la realización de monitoreo, signos vitales, para usuarios internados en unidades de cuidados intermedios adultos, así mismo creó el sistema de información SARURO, el cual fue uno de los pioneros en historia clínica digital, que permite desde

cualquier lugar del planeta tierra el médico tratante pueda revisar y consultar el historial del usuario.

Las instituciones de salud públicas y de educación están haciendo grandes esfuerzos para la atención de usuarios a distancia, adicionalmente la Fundación Santa Fe de Bogotá por medio de su portal (<http://fsfb.edu.co/?Itemid=1>), ha comenzado a prestar este servicio a toda clase de personas si ningún costo, brindando la posibilidad a los usuarios de enviar un correo a un médico para realizar una consulta respecto a una sintomatología particular.

Las organizaciones han hecho grandes esfuerzos en la implementación de esta tecnología se debe resaltar el trabajo realizado por Saludcoop EPS (<http://www.saludcoop.coop/Beneficios%20-20ProgramaDeTelemedicina.asp>), esta entidad promotora de salud ha ido adoptando esta tecnología en todos los centros de atención a nivel nacional y cumplir con uno de sus principios institucionales de prestar un servicio integro a sus afiliados, sin asumir costos adicionales para ser atendidos por profesionales de la salud.

La anterior organización a pesar de tener una de las mejores redes o infraestructura de puntos de atención al usuario, todavía le hace falta ampliar el cubrimiento en varios municipios en los cuales tiene afiliados y al no contar con centros médicos, las personas deben desplazarse hasta donde encuentren una sede de la entidad, con la telemedicina ya no es

necesario realizar ningún desplazamiento, sino entrar a un café internet y asistir a la cita.

Además de las instituciones mencionadas anteriormente se debe resaltar la labor realizada por parte del gobierno nacional por medio de los ministerios de telecomunicaciones y protección social, los cuales están liderando el proyecto Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC); con el cual se está buscando una mejor calidad de vida para los colombianos de las zonas más lejanas del país y por diferentes factores no pueden acceder fácilmente a las consultas medicas con especialistas. Así como a Junio de 2009 este programa pudo conectar más de 790 instituciones prestadoras de servicio de salud en 20 departamentos. (<http://www.colombiaplantic.org.co/index.php?tipo=45&clase=1¬i=29>)

La telemedicina es un avance para acercar al paciente con el médico, tanto en sitios muy apartados como dentro de la misma ciudad y para cumplir con este objetivo es necesario cambiar de paradigma, donde se vea a las TICS como un complemento y parte de la solución para la comunidad, además de ayudar a mejorar la calidad de vida de los misma.

La competencia de la organización se centró en todas las entidades del sistema de salud colombiano, al mismo tiempo estas se convirtieron en los mejores aliados, al convertir el servicio en un outsourcing de este sistema y se podrán descongestionar los servicios de urgencias, consultas externas y/o prioritarias.

Es por ello que se estableció como objetivo principal del proyecto determinar el proceso idóneo que se debe seguir para implementar el servicio de consulta médica por internet, el cual debe ayudar a que los médicos puedan brindar un diagnóstico oportuno a los usuarios, ahorrándoles dinero y tiempo para acceder a este.

A su vez se plantearon unos objetivos complementarios que facilitaron el desarrollo del proyecto y los cuales estaban enfocados a resolver una serie de interrogantes que surgían durante la aplicación de los diferentes instrumentos que se utilizaron; fue así como se estableció cual es el perfil que deben tener los usuarios a utilizar el servicio, cuales son las fuentes de financiación óptimas para la puesta en marcha de la organización, y como deberían ser las estructuras administrativas y financieras utilizadas, que garantizaran el adecuado funcionamiento del servicio, no solo en beneficio del usuario sino del socio.

MARCO METODOLOGICO

TIPO DE ESTUDIO

Para el desarrollo de la investigación fue aplicado por el grupo el estudio de tipo descriptivo, el cual nos ayudó a establecer el proceso idóneo que se debe llevar para la implementación y puesta en marcha del servicio de consulta médica por internet; de esta misma forma este tipo de investigación permitió identificar en forma precisa y sencilla las características de los posibles usuarios que va a utilizar, debido a que desde las expectativas que refiere la muestra escogida de la población objetivo (nicho de mercado), se pudo conocer las de población frente a lo que esperan de un servicio de consulta médica. Fue por este mismo tipo de investigación que se logró tener claridad sobre las estructuras operativas, financieras y tecnológicas a que se deben recurrir para la puesta en marcha del servicio y las cuales permitieron obtener los resultados deseados.

METODO

Como herramienta de trabajo el grupo investigador utilizó el método de investigación inductivo, el cual nos permitió identificar las exigencias y expectativas que tendrán el mercado objetivo (nicho de mercado) que va a utilizar el servicio de consulta médica por internet, ya que analizadas las experiencias y perspectivas del grupo de personas utilizadas en el desarrollo de la investigación se pudo realizar una proyección más cercana a la realidad de lo que buscan los usuarios, y poder ofrecer un servicio que los satisfaga.

PARTICIPANTES

Para el desarrollo de la investigación se decidió involucrar personas tanto naturales como jurídicas que tienen relación directa con el sistema de salud en Colombia y con la implementación de la Telemedicina. Fue por esto que se realizaron entrevistas de carácter personal a dos médicos, ubicados en la ciudad de Bogotá D.C. – Colombia, uno como persona que ejerce sus actividades en la parte administrativa de una IPS y el otro ejerciendo su profesión desde la parte asistencial, los cuales brindaron una perspectiva de la viabilidad médica (ver anexo 2), y como complemento se realizó una revisión bibliográfica de los estudios realizados por la Universidad Nacional, el DANE, los Ministerios de Protección Social y Comunicaciones, la Superintendencia de Salud, la ACEMI, la Fundación Santafé y SaludCoop EPS, con la cual se evaluó los resultados obtenidos por estos no solo a nivel de satisfacción del usuario, sino también desde la rentabilidad y la relación de costo y beneficio.

Adicionalmente se realizaron unas encuestas a personas que tuviera alguna vinculación como usuarios al sistema de salud de Colombia, con la cual se pudo conocer si tenían alguna inconformidad con su entidad promotora de salud, así mismo tenían de la facilidad para acceder al servicio de internet y si estarían dispuestos a adquirir el servicio a ofrecer, sin dejar de lado la confiabilidad que le tendría al mismo y el valor que ellos estimarían que se deben cancelar.

INSTRUMENTOS

Los instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación fueron en primer lugar entrevistas personales a médicos, los cuales brindaban el punto de vista y viabilidad que tiene el realizar una consulta médica por internet, ya que son estas las personas que se encargaran de atender a los usuarios que accedan al servicio y de esta misma forma ellos son los que por su preparación académica y científica indicaron si este servicio es una alternativa confiable (ver anexo 2).

En segundo lugar se realizó una revisión bibliográfica con la que se pudo evaluar los costos que las entidades mencionadas anteriormente han tenido que asumir para ofrecer el servicio de Telemedicina, lo cual permitió realizar una proyección financiera y administrativa más cercana a la realidad, teniendo en cuenta que el servicio ofrecido por ellos no tiene la finalidad buscar una rentabilidad o lucro como el proyecto a realizar, pero a su vez fue una guía de gran importancia para poder realizar la evaluación financiera.

En último lugar se realizaron encuestas dirigidas a personas que fueran usuarios del sistema de salud de Colombia, con las cuales se estimó que tan bien percibido era por ellos la posibilidad de poder adquirir un servicio complementario a su plan obligatorio de salud y la confiabilidad que les generaría recibir una consulta médica por internet, así mismo de qué precio estaría dispuesto a cancelar por este (ver anexo 3).

PROCEDIMIENTO

Fase I: Del 20 de febrero al 22 de febrero del 2010: Conformación del grupo: En esta fase se reúnen por primera vez los integrantes del proyecto y se da inicio al grupo de investigación el cual se conforma por sus distintas experiencias a nivel personal como en el transcurso de la carrera.

Fase II: del 23 de febrero al 07 de marzo del 2010: Decisión del tema del proyecto: En esta fecha el grupo ya conformado comienza a dar ideas de distintos temas para dar comienzo al proyecto, se estudian las distintas posibilidades y se decide escoger una de las propuestas por su innovación.

Fase III: Del 08 de marzo al 22 de Marzo del 2010: Recolección de la información: En este fase cada uno de los integrantes del proyecto recolecto información sobre los servicios médicos por internet, reglamentación, cotización de recursos y precios necesarios para el proyecto, además, se realizó una revisión bibliográfica de todos los datos que suministraron diferentes entidades, tanto en implementación del servicio como en costos, todo lo que podía contribuir a la viabilidad y desarrollo del proyecto.

FASE IV: Del 23 de marzo al 15 de abril del 2010: Consolidación de la información: En este punto se inicia con la consolidación de la información recogida y se determinó que información era relevante para la implementación del proyecto y que ayudarían a verificar la viabilidad del mismo en la parte financiera, tecnológica y médica.

FASE V: Del 16 de abril al 20 de abril del 2010: Creación de la Entrevista y las Encuestas: De acuerdo a la información que se recolecto, a

su vez se diseñó la entrevista y la encuesta, las cuales ayudaron a dar solución a la sistematización del problema y a confirmar cual sería el nicho de mercado objetivo del servicio.

FASE VI: Del 21 de abril al 24 de abril del 2010: Aplicación de la entrevista: Se realiza la entrevista a médicos de la IPS de la Universidad Iberoamericana y de la secretaria de salud de Bogotá, esto contribuyo a confirmar la viabilidad del proyecto teniendo en cuenta la parte médica, administrativa y tecnológica del proyecto.

FASE VII: Del 25 de abril al 10 de septiembre del 2010: Realización del Plan de Negocios: En este punto del proyecto se dio inicio a la realización del plan de negocios, primero se realizó el DOFA, luego se procedió con la investigación de mercados, el modulo administrativo y operacional del proyecto, al igual que el modulo financiero. Todos estos módulos permitieron dar inicio al análisis de la viabilidad del proyecto y dar respuesta al problema de investigación y la sistematización del problema.

Fase VIII: Del 11 de septiembre al 20 de noviembre: Realización, entrega y aprobación del anteproyecto: Teniendo en cuenta la información recolectada y analizada hasta este punto se realizó el anteproyecto para presentar ante el comité focal de la universidad, se hicieron unas retroalimentaciones con las personas encargadas, se corrigieron algunos errores y se presentó el anteproyecto el cual fue aprobado por el comité focal de la universidad.

FASE IX: Del 21 de noviembre del 2010 al 30 de enero del 2011: Realización de los Resultados y Discusión: Teniendo ya el anteproyecto aprobado por la universidad, se da inicio a la realización de los resultados y la discusión del proyecto para concluir con el mismo. Una vez evaluadas las encuestas, la información antes recolectada y el Plan de negocios haciendo especial énfasis en el módulo financiero se realiza los resultados, las discusiones y conclusiones que nos ayudaron a evaluar la viabilidad del proyecto.

FASE X: Del 31 de Enero al 04 de Febrero de 2011: Envío y Asesoría del proyecto por parte de la Profesora Martha Liliana Olarte: Durante esta fecha se le envió un preliminar del Trabajo de Grado para que la Profesora nos diera una asesoría, a lo cual ella envió unas correcciones para ser implementadas y así dar entrega del mismo lo antes posible.

FASE XI: 08 de Febrero de 2011: Entrega del Trabajo de Grado al Centro de Investigaciones: Con las correcciones realizadas se hace entrega del Trabajo de Grado para la debida aprobación.

RESULTADOS

De acuerdo a la información recolectada durante el desarrollo de la investigación se pudo establecer que las personas que van a ser parte del nicho de mercado al cual va destinado el servicio de consulta médica por internet se encuentran vinculadas como cotizantes o beneficiarios al régimen contributivo del sistema de salud de Colombia, los cuales asisten en un promedio, sin importar el género, alrededor de tres (3) veces durante un año, siendo la razón de consulta resfriados, enfermedades gastrointestinales y controles por la hipertensión y diabetes.

Lo cual conlleva a identificar que los motivos de las consultas médicas de los usuarios no son complejos sino que al contrario estos requieren de un grado de complejidad menor, lo cual para estudiar la viabilidad del proyecto es un gran aporte debido a que no se requiere de una inversión cuantiosa en la parte de personal médico para la atención del usuario que va a utilizar el servicio.

Adicionalmente a esto se pudo establecer que la mayoría de las causas por las cuales los usuarios no asisten o van a consulta médica está relacionado con la demora en la atención y la falta de calidad en este servicio, esto ha sido generado por que cada día se aumentan las consultas en los servicios de urgencias y por consiguiente el usuario no pueda contar con un diagnóstico oportuno a sus inconvenientes de salud y por ende no recibir un tratamiento a tiempo.

Así mismo los resultados que arrojó el estudio de la ENDS permitió tener en cuenta en el desarrollo del trabajo, que a pesar de que el usuario del común tiene la posibilidad de asistir a un médico, utiliza el servicio por necesidad pero que a medida que va pasando el tiempo van aumentando las prácticas de la automedicación o consultas con farmacólogos, es por ello que según este estableció que de la población que presenta algún malestar de salud el 65% asiste a una consulta, el 11% se auto medica y el 4% prefiere ir y preguntarle a las personas que atienden droguerías.

Estos hábitos van a permitir que el servicio de consulta médica que se ofrece tenga una acogida favorable, sin dejar de lado que se debe luchar y hacer un gran énfasis tanto en la parte publicitaria como de posicionamiento de marca, que el servicio ofrecido en ningún momento va a reemplazar la consulta presencial, pero si va a ser una alternativa que permitirá no solo descongestionar los diferentes servicios de las instituciones prestadoras de servicio de salud sino que a su vez le ofrece una mejor calidad de vida al usuario, ya que este será el que decida el tiempo, modo y lugar de poder asistir a su consulta médica y recibir una atención oportuna.

Más no se puede dejar de lado como lo demuestra la ENDS que la falta de capacidad adquisitiva del ciudadano promedio es otro factor determinante para que este pueda acceder a un servicio complementario al plan obligatorio de salud, ya que los precios que se utilizan o la cobertura que ofrecen son insuficientes o simplemente no satisfacen las expectativas de los mismos, por ende no se genere ese interés por adquirirlos.

Desde otro punto de vista se tuvo en cuenta que en la actualidad no solo son los usuarios sino también las entidades encargadas de prestar el servicio de salud en Colombia los que cuentan con las herramientas y alternativas suficientes e idóneas para acceder al servicio médico, es así como los Ministerios de Protección Social y Comunicaciones en asociación con la Universidad Nacional y Caprecom pueden dar a conocer al público que para el año 2009 prestaron por medio de la Telemedicina más de siete mil asistencias medicas, es decir consultas, cirugías asistidas, monitoreo y demás actividades.

Conllevando a que los usuarios conozcan de estas herramientas; pero no solo se debe tener como referencia los avances logrados por el gobierno, como primer responsable en garantizar la salud, sino que el sector privado ha realizado sus progresos ofreciendo servicios complementarios como la medicina pre pagada y domiciliaria (ver anexo 1), las cuales día a día han tenido mayor acogida, llegando al punto de tener afiliados alrededor de un millón de usuarios, los cuales adquieren estos servicios por contar con instituciones de mayor complejidad (equipos de ultima tecnología y profesionales de la salud científicamente mejor calificados que otros), o simplemente por poder tener un médico dispuesto a atenderlos en su residencia.

Con lo cual se puede concluir en primera instancia que los diferentes actores del sistema de salud en Colombia han venido desarrollando diferentes herramientas y opciones que están llevando a que los servicios médicos que ofrecen se puedan prestar por medio de la internet; por

consiguiente el servicio que se va a ofrecer, el de consulta médica va a tener una mayor acogida, ya que se pudo establecer por medio de las encuestas realizadas que de cada veinte personas quince están interesados en utilizarlo, así mismo desde la perspectiva que tiene los médicos, ya que con las entrevistas efectuadas se pudo identificar que estos ven el servicio como una alternativa optima que les permitirá brindar una atención de calidad y ser cada día más competentes en la satisfacción de las expectativas de un mercado exigente, debido al acceso a la información que se tiene con el internet (ver anexo 3).

Adicionalmente se obtuvo como resultado de las encuestas que la mayoría de los usuarios no presentan inconformidades con la atención recibida por parte de las entidades promotoras de salud, mas no están cerrados a la posibilidad de adquirir servicios complementarios a este, ya que de cada veinte personas, dieciséis están con la disponibilidad de pagar por este y confiarían plenamente de las indicaciones dadas por el médico que los atienda; pero como todo bien o servicio que se ofrece y es innovador en el mercado la mayoría de las personas están dispuestos a cancelar como precio máximo por la consulta el valor de \$ 35.000.

Es así como en el desarrollo de la evaluación financiera del proyecto se definió que si las condiciones evaluadas en este se dan el proyecto generaría una rentabilidad del 2.207% desde el primer año (ver anexo 4). De esta misma forma se le estaría ofreciendo a las inversionistas del proyecto una rentabilidad real de aproximadamente 216% una inversión recuperable el primer año de inicio de las actividades, lo cual

sería reinvertida para ampliar la cobertura a nivel nacional y realizar la inversión en investigación y adquisición de tecnología en equipos de apoyo diagnóstico para la atención de usuarios de patologías crónicas.

DISCUSION

Teniendo en cuenta los diferentes inconformismos y necesidades que tienen en la actualidad los usuarios del Sistema General de Salud Colombiano y una vez analizados los resultados de los cuestionarios realizados a estas personas, se considera que al ofrecer la posibilidad de brindar el servicio de consulta médica por internet es una opción viable para los usuarios y muy rentable para las personas que realicen la inversión.

Valorándolo desde el punto de vista del usuario final del servicio, este no solo tendrá un beneficio en términos de tiempo y ahorro en dinero sino que también podrá tener a su disposición la comodidad y confiabilidad de que los profesionales de la salud que lo están atendiendo son personas que cuentan con la capacitación intelectual requerida y la experiencia que exige poder realizar un diagnóstico previo y acertado a sus dolencias de salud, lo cual le brindara que tenga una guía respecto al paso a seguir, ya sea que requiera asistir a una institución hospitalaria de carácter urgente, o debe asistir a una consulta presencial de forma prioritaria.

Viéndolo desde la perspectiva del médico, esta se convierte en una nueva alternativa con la cual pueden seguir brindando todo su conocimiento para el beneficio de la sociedad y de esta forma ser uno de los actores principales en el mejoramiento continuo de la calidad del servicio de la salud en el país; así mismo esto permitirá que no solo los médicos sino también las entidades encargadas de prestar el servicio de salud (EPS, EPS's y IPS), brinden un mejor servicio.

Una vez realizadas las investigaciones y conociendo previamente las necesidades de todos los actores que intervienen en el funcionamiento del Sistema de Salud Colombiano, es claro que bajo la Resolución No 1448 de Mayo 8 de 2006, el gobierno nacional ha establecido los parámetros no solo legales sino éticos que se requieren para el funcionamiento y habilitación a las entidades que quieran prestar este servicio.

Así mismo de los requisitos mínimos a nivel tecnológico y de calificación de los profesionales idóneos para desarrollar este servicio; si existía algo de gran importancia y relevancia era el manejo de la historia clínica, pero como se había mencionado la resolución anteriormente descrita establece todos estos estándares, razón por la cual no se podrá contar con la habilitación del servicio sino se cumple con todas estas exigencias.

Referente a la inversión que se debe realizar en cuanto a instalaciones y tecnología requerida, se había considerado que el costo de esta iba a ser mayor a lo que se había presupuestado, razón por lo cual la parte financiera del proyecto se puede observar que este es muy rentable ya que la inversión y el tiempo de recuperación es menor a lo presupuestado (ver anexo 3).

Es claro que la parte que genera mayor dificultad en cualquier estudio de un proyecto que tiene como finalidad la creación de una organización productiva es la identificación del nicho de mercado, pero gracias a las diferentes investigaciones y evaluaciones realizadas se pudo establecer que las personas a las cuales se debe dirigir la publicidad y enfatizar las

estrategias publicitarias son las personas que se encuentran en el estrato socio económico tres, ya que son estas las que en la actualidad tienen el interés de adquirir servicios complementarios a su plan obligatorio de salud que les permita disfrutar de una comodidad y a su vez les genere un ahorro en tiempo y dinero.

Al igual que cualquier otra institución prestadora de servicios de salud, las entidades que ofrezcan el servicio de telemedicina o consulta médica de internet establecen que la capacidad patrimonial y financiera y técnico administrativa están definidas por la resolución 1448 de 2006 la cual a su vez remite al decreto 1011 de 2006 donde se establecen que para la primera se deberá demostrar ante los entes territoriales correspondientes su capacidad de liquidez y cumplimiento de obligaciones a corto plazo, en lo referente al segundo aspecto exigen que las entidades cumplan con lo solicitado por la ley para la existencia y representación legal de las mismas de acuerdo a la naturaleza jurídica y sus respectivos estados financieros.

Razón por lo cual según se refleja en la parte financiera del proyecto, la organización a constituir dentro de sus presupuestos y proyecciones se tiene contemplado cada una de las variables que se pueden presentar en la ejecución del mismo, con lo cual se ha podido establecer que la organización tiene un buen flujo de dinero que permitirá cumplir a cabalidad con sus obligaciones ya sea con terceros y sus colaboradores (ver anexo 3).

Inicialmente y como se ha venido planteando durante el desarrollo del escrito se ha definido que la organización puede prestar su servicio durante

las veinte y cuatro horas del día con la cantidad de tres médicos, claro que esta ira considerándose a la medida del funcionamiento de la organización y la demanda que se tenga del servicio.

También se debe tener en cuenta que el servicio que se quiere ofrecer no solo está destinado a recibir una rentabilidad por el dinero invertido sino que a su vez lo que se busca es que la costumbre de la automedicación se vaya disminuyendo y se vayan adaptando nuevas costumbres que permitan una mejor la calidad de vida de los usuarios.

Se podría decir que la idea del proyecto como la mayoría de las empresas que cada día tiene origen en Colombia tiene tanto su enfoque social y económico, pero a diferencia de estos, a la medida que la organización vaya progresando el aporte social que este vaya siendo cada vez más representativo y significativo, lo cual permitirá que la calidad de vida sea mejor y las costumbres de la automedicación sean menos utilizada.

Al ser esta una idea enfocada a satisfacer las necesidades e inconformidades de una parte de la sociedad que habita en las zonas urbanas, se hace necesario que a un futuro se realice el estudio de viabilidad para ofrecer nuestros servicios en las zonas rurales, los estudios no solo deben estar enfocados en evaluar la rentabilidad como negocio sino que deben estar dirigidos a ver el aporte social que pueden brindar, a aquellas personas que no tiene una posibilidad económica, de tiempo y disposición para acceder a un servicio médico idóneo.

Por ello es importante que las entidades que se dediquen a prestar el servicio de telemedicina no solo sean de origen público o destinadas como complemento a la formación académica de los futuros profesionales de la salud sino que a su vez sean las personas o entidades particulares las que lo vean como una alternativa de negocio y una forma de prestar sus servicios, con lo cual se está dando una mayor cobertura a un nivel nacional y en un futuro a mediano plazo poder realizar integraciones internacionales.

REFERENCIAS

PLAN TIC COLOMBIA. Colombia inicia una nueva era en Tele salud Recuperado el 03 De Marzo de 2010, de <http://www.colombiaplantic.org.co/index.php?tipo=45&clase=1¬i=29>

SALUD COOP EPS. Programa de Telemedicina. Recuperado el 03 De Marzo de 2010, de <http://www.saludcoop.coop/Beneficios%20ProgramaDeTelemedicina.asp>

Fundación Santa fe de Bogotá. Recuperado el 05 De Marzo de 2010, de <http://fsfb.edu.co/?Itemid=1>

Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Medicina Centro de Telemedicina. Recuperado el 04 De Marzo de 2010, de <http://www.telemedicina.unal.edu.co/ips.php>

Publicaciones Estadísticas de Empresas Promotoras de Salud y Entidades de Prepago. Recuperado el 05 De Marzo de 2010, de <http://www.supersalud.gov.co/direcciones/contenidotabla8me.htm>

RESOLUCIÓN NÚMERO 1448. Recuperado el 17 de Diciembre de 2010, de www.telemedicina.unal.edu.co/IPSDoc/Res1448.pdf.

DECRETO 1011 DEL 2006. Recuperado el 18 de Diciembre del 2010, de

[http://www.eevvm.com.co/dmdocuments/decreto_1011_de_2006__3_
de_abril_.pdf](http://www.eevvm.com.co/dmdocuments/decreto_1011_de_2006__3_de_abril_.pdf)

ANEXOS

ANEXO 1: COMPETENCIA

Universidad Nacional - Telemedicina IPS

Dirección: Universidad Nacional Sede Bogotá

Años en el negocio: desde 2002 (9 años)

Porcentaje del mercado: 40% aproximadamente (regiones apartadas de Colombia)

Precios/estrategia: no aplica servicio amparado por el gobierno

Productos/servicios: servicio de respuesta por solicitud interconsulta a doce especialidades según los servicios, tele monitoreó a pacientes críticos, asesoría IPS en habilitación, capacitación del talento humano, asesoría a IPS en implementación del servicio, sistema de información Saruro (historia clínica digital)

Características: pionera en el sistema de telemedicina en Colombia, presta sus servicios a la población vulnerable de las zonas más lejanas, desarrollo de software en convenio con el ministerio de protección social

¿Cuán competitivo es el mercado?

Alto: debido a que ellos se enfocan en la atención de la población vulnerable en zonas apartadas del país

Mediano: no aplica

Bajo: no aplica

Puntos fuertes

1. pionera en la implementación de la telemedicina
2. diversidad de especialidades a ofrecer
3. reconocimiento de la facultad de medicina de la universidad nacional de Colombia

Puntos débiles

1. solo presta el servicio en las zonas apartadas del país
2. están más enfocados a la academia en la prestación del servicio que en la parte comercial
3. poca divulgación del servicio

Nombre: Emermédica S.A. – Medicina Domiciliaria

Dirección: Bogotá, carrera 19b no. 168 - 35 / pbx. 307 7098

Años en el negocio: desde 1991 (20 años)

Porcentaje del mercado: entre el 30 y el 40 % aproximadamente

Precios/estrategia: \$30000 en adelante dependiendo de las características del plan elegido por cada cliente

Productos/servicios: plan familiar, plan masivo familiar, área protegida, auto protegido, visita médica domiciliaria, traslados.

Características: enfocado a personas naturales, grupos familiares, organizaciones, prestación del servicio en cualquier lugar, diferentes canales de atención

Alto: debido a que manejan diversidad de tarifas asequibles para el público en general siendo llamativo para personas naturales y organizaciones.

Mediano: no aplica

Bajo: no aplica

Puntos fuertes:

1. diversidad de tarifas
2. cubrimiento a nivel nacional
3. infraestructura propia para la prestación del servicio de medicina domiciliaria (ambulancias)

Puntos débiles

1. no cuentan con especialistas
2. falta de cubrimiento
3. la información suministrada no es clara, obligando a las personas a ubicar un asesor comercial.

Nombre: Colsanitas - Medisanitas s.a.

Dirección: Bogotá D.C. calle 100 # 11

Años en el negocio: desde 1992 (19 años)

Porcentaje del mercado: del 10 al 20% aproximadamente

Precios/estrategia: de \$90000 a \$350000 mensuales (descuento de \$19400 si se encuentra afiliado a la EPS Sanitas)

Productos/servicios: todas las especialidades, laboratorio clínico, rehabilitación física, imágenes diagnóstico, ambulancia, medicina domiciliaria

Características: enfocado a personas naturales, grupos familiares, grupos colectivos (empresas)

Alto: debido a ser una de las pioneras en la prestación del servicio de medicina complementaria, y sus convenios con las mejores entidades prestadoras del servicio de salud y su amplia gama de servicios.

Mediano: no aplica

Bajo: no aplica

Puntos fuertes

1. infraestructura propia para la prestación de sus servicios
2. diversidad de servicios ofertados
3. excelentes relaciones con los distintos sectores del sector de la

salud

Puntos débiles

1. precios fuera del alcance de la mayoría de la población
2. discriminación de las personas a afiliar dependiendo del plan de salud al que se encuentren afiliados
3. sectorización del mercado

ANEXO 2: ENTREVISTAS

Entrevista No 1:



DOCTORENLÍNEA.COM

Nombre: Gladys Helena Santos Santos

Edad: 40 Género: M___ F x

Ocupación: Directora general IPS Iberoamericana

Contacto:

La presente entrevista realiza a usted con el fin de tener su opinión respecto a la viabilidad de prestar el servicio de consulta médica, ya sea por médico general o especialistas, vía internet.

1. ¿Usted en la actualidad se encuentra afiliado a un plan complementario de salud (Prepagada y/o domiciliaria); y qué opinión tiene respecto a la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios?

Sí, mi entidad de medicina pre pagada es cafesalud, llevo con ellos un buen tiempo y hasta la fecha no se me ha presentado ningún inconveniente con ellos, al contrario el servicio recibido por ellos ha sido muy

bueno, la atención es oportuna y ante cualquier necesidad que tengo ellos han respondido rápido. Adicionalmente a esto en mi familia hay varios médicos lo cual me permite poder realizar cualquier consulta al presentármese algún problema de salud.

2. ¿Qué aspectos considera usted que debería mejorar su entidad prestadora de servicios de salud?

Como lo mencionaba anteriormente a la fecha mi entidad de salud se ha comportado muy bien en cuanto al servicio por lo cual no considero que deba mejorar, al contrario lo que deben es seguir esforzándose por seguir ofreciendo un buen servicio. Lo que a mi opinión lo que debe mejorarse es la atención que prestan las eps, ya que son estas las que más inconformidades y quejas han presentado durante mucho tiempo y quizás varias de estas son con razón, ya que no es justo que a una persona por dar un ejemplo deba esperar más de un mes para que sea atendido por un médico especialistas o que debe esperar a que se supere toda la tramitología para que le autoricen un examen. Así mismo ni hablar de cuando se está hablando de los servicios de urgencias de los hospitales ya que deben esperar mucho tiempo para que sea atendido.

3. ¿Ha realizado alguna consulta relacionada con su salud por internet?

Si claro, cuando se me presenta la oportunidad de mirar de donde se origina alguna enfermedad o malestar a mi o algún familiar entro y consulto para saber cuál es el tratamiento que se le da a este y de la misma forma saber realmente cual es el daño que puede ocasionar estar, cuales es la evolución de la misma. Estas consultas las he realizado utilizando en

ocasiones preguntas vía correo electrónico en esas páginas que ofrecen este servicio.

4. ¿Sabiendo que existe la posibilidad de asistir a consulta médica por internet, usted utilizaría este servicio?

Si claro, aunque no para todas las especialidades, ya que basada en mi experiencia creo que existen varias de estas que no pueden realizarse por este medio dado a que se requiere de que el médico deba realizar el respectivo examen físico para un mejor diagnóstico. Pero por ejemplo en el caso de uno como mamá esta opción sería muy interesante ya que ante cualquier anomalía que uno vea en un hijo puede consultarle al médico y así se evitaría tener que llevarlo de urgencia. Esto también sería una buena opción dado a que ayudaría a las personas a ahorrar en cuanto a tiempo y dinero, ya que evitaría el desplazamiento de esta hasta un consultorio y el tiempo que debe esperar para ser atendido y que en varias ocasiones puede convertirse en una demora injustificada. Por otro lado esta opción sería buena para aquellas personas que tiene un tratamiento médico definido y en el cual solo requieren de un control médico que en varias ocasiones solo se tornan como charlas entre médico y paciente y este espera que el medio le envíe nuevamente su fórmula médica.

5. ¿Según sus conocimientos y experiencia, cuáles serían las especialidades a cubrir en este servicio?

En este punto considero que no puedo opinar, ya que según mi profesión – fonoaudióloga- no tengo el conocimiento para poder dar un concepto, es por eso que prefiero que este punto se lo pregunte a un médico.

6. ¿Cree usted que este servicio ayudaría a agilizar la prestación de servicios médicos de los planes complementarios (Prepagada y/o domiciliaria)?

Si claro, es una alternativa que se genere y permita facilitar las cosas a las personas son una gran ayuda, pero como le decía anteriormente en mi caso en particular no se ha presentado ningún inconveniente por lo cual en aspectos de oportunidad y eficiencia el servicio que me presta es excelente, pero si considero que este es una alternativa muy buena que se debe desarrollar más a fondo y crear los mecanismos que permitan que se pueda ofrecer un servicio de calidad

7. ¿Para usted sería mas practico asistir a una consulta médica vía internet, que tener que ir hasta el centro asistencial, teniendo presente que no es prioritario o urgencia; y a su vez estaría ahorrando dinero y tiempo?

Como les decía todo mecanismo que permita agilizar ciertos aspectos en la vida es algo muy útil, y más en una vida tan agitada como es hoy en día en el cual las cosas y resultados se requieren para ya, lo cual está generando que varias personas descuiden su salud ya que no tiene tiempo para poder asistir a una consulta, este mecanismo permitiría que se preocuparan un poco más. Aunque es claro que este servicio ya existe y se está brindando, es la telemedicina que lo están utilizando para que las personas de escasos recursos y que viven en sitios alejados puedan asistir a una consulta con médicos especialistas.

8. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por este servicio, si se prestara por consulta o un plan que le cubriera todo un mes?

Al momento de que el servicio que se presta es bueno, la persona que tenga la capacidad de pago estaría dispuesta a cancelar el precio que sea ofrecido el mismo, por ejemplo por mi parte en el pago que yo realizado por mi medicina pre pagada estoy cancelando en un rango de \$ 150.000 a \$ 250.000, y créalo que no me parece caro porque sé que el servicio que estoy recibiendo es muy bueno, y más adelante cuando mi edad me genere varios malestares de salud, disfrutare de los beneficios que brinda el poder adquirir este servicio.

Entrevista No 2.



DOCTORENLÍNEA.COM

Nombre: Carlos Alejandro Malaver Caro

Edad: 35 Género: M x F ____

Ocupación: Medico General

Contacto: cmalaver@optimizarsalud.com

La presente entrevista que se le realizara a usted es con el fin de análisis su opinión respecto a la viabilidad que tendría el prestar el servicio de consulta médica, ya sea por medico general o especialistas, vía internet.

1. ¿Usted en la actualidad se encuentra afiliado a un plan complementario de salud (Prepagada y/o domiciliaria); y qué opinión tiene respecto a la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios?

En la actualidad no tengo ninguna de esos planes complementarios, lo única seguridad social que tengo es la eps que todo trabajador debe tener por obligación, ya que mis ingresos no me permiten costear el valor de estos planes; pero lo que sí le puedo decir es que la gran parte de las eps deben mejorar mucho en lo referente a la oportunidad y la calidad en los servicios

que presta, ya que no es justo ni ético para un médico que deba realizar un consulta a un paciente en 15 minutos, que puede hacer uno como médico en ese tiempo?, no es mucho para ser sincera, pero esas son las condiciones que el mercado de la salud ha impuesto.

2. ¿Qué aspectos considera usted que debería mejorar su entidad prestadora de servicios de salud?

Como mencionaba anteriormente lo referente a calidad y oportunidad, a esto se le debe sumar aspectos como evitar tanta tramitología para que se le autorice algún examen que en varias de las ocasiones es obligatorio que cubran pero que en ocasiones por costos tratan de demorarse, es así como en los últimos tiempos las tutelas y demandas ante estas entidades han aumentado; también se le debe agregar que hay varios hospitales y centros de atención en los cuales el médico general debe conocer de todo un poco de las especialidades médicas y ordenar los exámenes para definir si es necesario que el usuario sea valorado por el especialista y si a esto se le suma la demora que existe en gran parte de las IPS para que les asignen una cita el usuario termina o aburriéndose o empeorándose de la enfermedad que presente y es así por lo que varios de los servicios de urgencias se congestionan. Y eso que no hemos hablado de lo que debe pasar una persona que está afiliada al SISBEN, las cuales en varias de las ocasiones por cosas de política no tiene cobertura para ciertos exámenes.

3. ¿Ha realizado alguna consulta relacionada con su salud por internet?

Claro como médico debe estar pendiente y actualizada de mucha de la información que por este medio circula, ya que es una fuente de

información muy importante y además en varias de las consultas que yo realizo y si existe la oportunidad consulto para poder darle al paciente un mejor diagnóstico y porque no falta una que otra cosa que a uno se le pase o olvide en cuanto a medicamentos y algunas sintomatologías que no sean frecuentes.

4. ¿Sabiendo que existe la posibilidad de asistir a consulta médica por internet, usted utilizaría este servicio?

Sí, pero debo dejar en claro que este medio no debe remplazar la consulta presencial; es claro que este servicio permitirá tener un beneficio en la relación tiempo dinero para muchas de las personas, por dar un ejemplo esas personas que viven en zonas lejanas serían muy útiles ya que les evita tener que venir hacia una ciudad principal para asistir a alguna consulta. Hasta para uno como médico sería útil dado a que podría interactuar con un colega especialista para poder agilizar el diagnóstico y tratamiento de un paciente, con lo cual se estaría avanzando en el tema de la calidad en el servicio médico. Es de resaltar que la persona prestadora del servicio para consultas por internet debe ser un médico y no otra persona.

5. ¿Según sus conocimientos y experiencia, cuales serian las especialidades a cubrir en este servicio?

Yo me atrevería a decir que consultas como Médico general, Medicina Interna, Neurología, Pediatría y Psiquiatría serían las especialidades que más se acomodan a este tipo de medio, aunque nuevamente ratifico que no hay nada como la consulta presencial.

6. ¿Cree usted que este servicio ayudaría a agilizar la prestación de servicios médicos de los planes complementarios (Prepagada y/o domiciliaria)?

Como lo decía anteriormente todo mecanismo o estrategia que se utilicen para ayudar a descongestionar los diferentes servicios de los hospitales es bueno siempre y cuando se pueda garantizar calidad en el servicio, lo más importante es que estos servicios estén a disposición para toda clase de personas tanto para personas que puedan cancelar por él como para aquellas que por diferentes circunstancias no pueda desplazarse a un centro médico especializado.

7. ¿Para usted sería mas practico asistir a una consulta médica vía internet, que tener que ir hasta el centro asistencial, teniendo presente que no es prioritario o urgencia; y a su vez estaría ahorrando dinero y tiempo?

Es claro que sí, ya que se estaría ahorrando no solo en dinero sino también en el tiempo de desplazamiento y espera, y en mundo actual en el cual a varias personas se les dificulta el poder asistir a consultas medicas ya sea por tener un trabajo en el cual tienen una carga exagerada o porque simplemente la empresa no les concede el permiso les ayudaría en gran parte. Pero vuelvo y ratifico que este medio no puede remplazar a la consulta presencial.

8. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por este servicio, si se prestara por consulta o un plan que le cubriera todo un mes?

En ese aspecto no puedo opinar mucho que digamos dado a que en términos económicos la salud se maneja según cuánto dinero gane una

persona, entonces eso lo manejan por medio de rangos que yo desconozco, por lo cual hablar de un precio me es difícil, lo único que se diría yo es que este servicio de ser viable debe incluirse en el plan obligatorio de salud, para garantizar que todas las personas tenga acceso y no exista discriminación.

ANEXO 3: ENCUESTAS

ENCUESTA



Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta médica por internet.

NOMBRE: _____ Teléfono _____

SEXO: _____ EDAD: _____

EPS _____ Cotizante _____ Beneficiario _____

Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Está inconforme con la atención medica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN)

a la cual se encuentra vinculada?

 SI

 NO

2. Tiene acceso a internet?

 SI

 NO

3. Usted utilizaría el servicio de consulta médica por internet como alternativa ?

 SI

 NO

4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta médica por internet?

 SI

 NO

5. Confiaría en el diagnostico e indicaciones que le de el medico en la consulta por internet?

 SI

 NO

6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta médica por internet?

 < \$ 35.000

 \$ 35.000

 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta médica por internet.

NOMBRE: Leidy Verónica Ochoa Díaz Telefono 6814376
 SEXO: Femenino EDAD: 26
 EPS: Compensox Cotizante Beneficiario
 Sisben Nivel

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención médica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaría el servicio de consulta médica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta médica por internet? SI NO
5. Confiaría en el diagnóstico e indicaciones que le de el médico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta médica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta medica por internet.

NOMBRE: Alexander D Quevedo Arce Telefono 3231287
 SEXO: M EDAD: 31
 EPS Cruz Blanca Cotizante Beneficiario _____
 Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención medica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaría el servicio de consulta medica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta medica por internet? SI NO
5. Confiaría en el diagnostico e indicaciones que le da el medico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta medica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta médica por internet.

NOMBRE: Alexander Gómez Telefono 5135696
 SEXO: M EDAD: 25
 EPS Famijana Cotizante X Beneficiario _____
 Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención médica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaría el servicio de consulta médica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta médica por internet? SI NO
5. Confiaría en el diagnóstico e indicaciones que le de el médico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta médica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

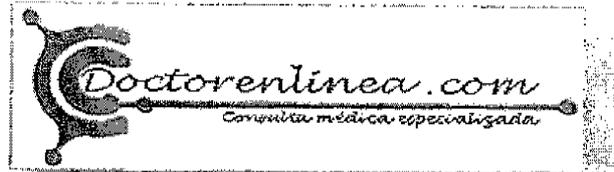
Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta médica por internet.

NOMBRE: Diego Alexander Gomez Ramirez Telefono 7022792
 SEXO: M. EDAD: 23
 EPS Salud Cotopacina Cotizante Beneficiario _____
 Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención médica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaría el servicio de consulta médica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta médica por internet? SI NO
5. Confiaría en el diagnóstico e indicaciones que le de el médico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta médica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta médica por internet.

NOMBRE: Guillermo Casado Norde Telefono 2805073
 SEXO: Masculino EDAD: 56
 EPS de Nueva EPS Cotizante Beneficiario _____
 Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención médica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaría el servicio de consulta médica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta médica por internet? SI NO
5. Confiaría en el diagnóstico e indicaciones que le de el médico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta médica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta medica por internet.

NOMBRE: HECTOR LEONEL GOMEZ Telefono 4183209
 SEXO: M EDAD: 42
 EPS FAMISANAK Cótizante X Beneficiario _____
 Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención medica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaría el servicio de consulta medica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta medica por internet? SI NO
5. Confiaría en el diagnostico e indicaciones que le de el medico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta medica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

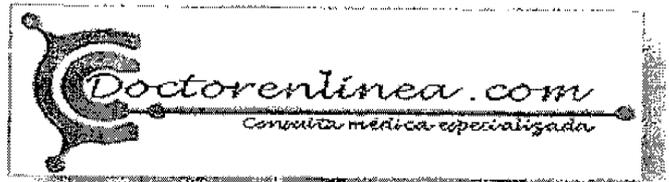
Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta medica por internet.

NOMBRE: Javier N. Gomez Telefono 4220308
 SEXO: Masculino EDAD: 21
 EPS Salud Alpatria EPS. Cotizante Beneficiario _____
 Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atencion medica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaria el servicio de consulta medica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaria interesado en adquirir un servicio de consulta medica por internet? SI NO
5. Confiaria en el diagnostico e indicaciones que le de el medico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaria dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta medica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta medica por internet.

NOMBRE: Jemy Charana Rodriguez Ramirez Telefono 6816730
SEXO: Femenino EDAD: 30
EPS: Famisanar Cotizante Beneficiario _____
Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atencion medica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaria el servicio de consulta medica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaria interesado en adquirir un servicio de consulta medica por internet? SI NO
5. Confiaria en el diagnostico e indicaciones que le de el medico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaria dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta medica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta medica por internet.

NOMBRE: JOSE RESURRECCION RAMIREZ O. Telefono 4027563
SEXO: MASCUNO EDAD: 44
EPS FAMISORVAR Cotizante Beneficiario
Sisben Nivel

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención medica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaria el servicio de consulta medica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta medica por internet? SI NO
5. Confiaría en el diagnostico e indicaciones que le de el medico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaria dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta medica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta medica por internet.

NOMBRE: Faidy Montenegro Rodriguez Telefono 5415411
 SEXO: Femenino EDAD: 25
 EPS Salud total Cotizante x Beneficiario _____
 Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atencion medica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaria el servicio de consulta medica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaria interesado en adquirir un servicio de consulta medica por internet? SI NO
5. Confiaria en el diagnostico e indicaciones que le de el medico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaria dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta medica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

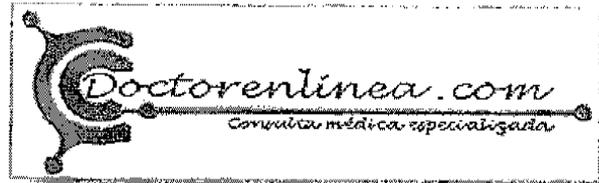
Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta médica por internet.

NOMBRE: Marbely Ramirez Telefono 4220308
 SEXO: Femenino EDAD: 28
 EPS Salud Comunitaria Cotizante Beneficiario
 Sisben Nivel

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención médica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaría el servicio de consulta médica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta médica por internet? SI NO
5. Confiaría en el diagnóstico e indicaciones que le de el médico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta médica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta medica por internet.

NOMBRE: Nancy Milena Olaya Telefono 2261513
 SEXO: Femenino EDAD: 24
 EPS Compensar Cotizante X Beneficiario _____
 Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención medica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaria el servicio de consulta medica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaria interesado en adquirir un servicio de consulta medica por internet? SI NO
5. Confiaria en el diagnostico e indicaciones que le de el medico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaria dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta medica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta medica por internet.

NOMBRE: Alidia Consuelo Sandoval Delgado Telefono 43594195
 SEXO: FEMENINO EDAD: 41 años
 EPS _____ Cotizante _____ Beneficiario X
 Sisben X Nivel 2

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atencion medica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaria el servicio de consulta medica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaria interesado en adquirir un servicio de consulta medica por internet? SI NO
5. Confianza en el diagnostico e indicaciones que le de el medico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaria dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta medica por internet?
 < \$ 5.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

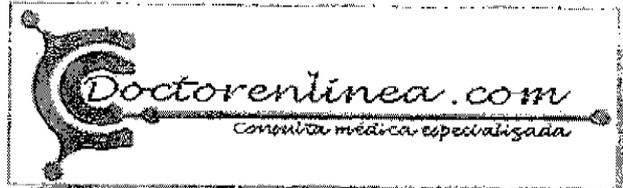
Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta médica por internet.

NOMBRE: Roberto Carrasquel Telefono 3205100272
 SEXO: M EDAD: 34
 EPS Famijana Cotizante X Beneficiario _____
 Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención médica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaría el servicio de consulta médica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta médica por internet? SI NO
5. Confiaría en el diagnóstico e indicaciones que le da el médico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta médica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

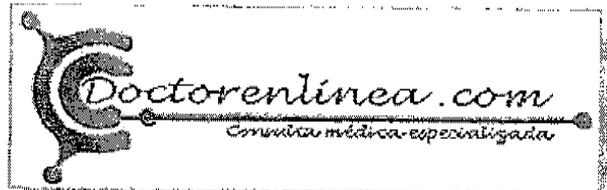
Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta médica por internet.

NOMBRE: SANDRA LILIANA ESCOBAR B Telefono 4217927
 SEXO: FEMENINO EDAD: 26
 EPS FAMISANAR Cotizante X Beneficiario _____
 Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención médica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaría el servicio de consulta médica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta médica por internet? SI NO
5. Confiaría en el diagnóstico e indicaciones que le de el médico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta médica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta medica por internet.

NOMBRE: Servelina Asprilla Telefono 3373162
SEXO: Femenino EDAD: 28
EPS: Cape Salud Cotizante X Beneficiario _____
Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

- 1. Esta inconforme con la atencion medica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
- 2. Tiene acceso a internet? SI NO
- 3. Usted utilizaria el servicio de consulta medica por internet como alternativa? SI NO
- 4. Estaria interesado en adquirir un servicio de consulta medica por internet? SI NO
- 5. Confiaria en el diagnostico e indicaciones que le de el medico en la consulta por internet? SI NO
- 6. Cuanto estaria dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta medica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta médica por internet.

NOMBRE: Sofía Margarita Cuello De Hosto Telefono 2525349
 SEXO: Femenino EDAD: 44
 EPS: Salud Total Cotizante X Beneficiario _____
 Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención médica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaría el servicio de consulta médica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta médica por internet? SI NO
5. Confiaría en el diagnóstico e indicaciones que le de el médico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta médica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta medica por internet.

NOMBRE: Sonia Jiliana Lozano R. Telefono 0426664
 SEXO: femenino EDAD: 26
 EPS Saritas Cotizante Beneficiario
 Sisben Nivel

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención médica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaría el servicio de consulta médica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta médica por internet? SI NO
5. Confiaría en el diagnóstico e indicaciones que le de el médico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta médica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta medica por internet.

NOMBRE: Yamile Andrea Solano Telefono 433 7293
SEXO: Femenino EDAD: 32
EPS Famisanar Cotizante Beneficiario _____
Sisben _____ Nivel _____

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención médica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaría el servicio de consulta médica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta médica por internet? SI NO
5. Confiaría en el diagnóstico e indicaciones que le de el médico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta médica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!



ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como finalidad identificar si las personas adquirirían como complemento a su plan obligatorio de salud el servicio de consulta médica por internet.

NOMBRE: Yolana Sofía Hueteo Telefono 4403856
 SEXO: Femenino EDAD: 37
 EPS: Cgesud Cotizante Beneficiario
 Sisben Nivel

Marque con una equis la respuesta que desea

1. Esta inconforme con la atención médica que le ofrece su entidad promotora de salud (EPS o SISBEN) a la cual se encuentra vinculada? SI NO
2. Tiene acceso a internet? SI NO
3. Usted utilizaría el servicio de consulta médica por internet como alternativa? SI NO
4. Estaría interesado en adquirir un servicio de consulta médica por internet? SI NO
5. Confiaría en el diagnóstico e indicaciones que le de el médico en la consulta por internet? SI NO
6. Cuanto estaría dispuesto a pagar por adquirir el servicio de consulta médica por internet?
 < \$ 35.000 \$ 35.000 > \$ 35.000

GRACIAS POR SU COLABORACION!

Tabla 1. Tabulación de las Encuestas

ITEM	SEXO		EDAD	EPS	COTIZANTE	BENEFICIARIO	SISBEN	NIVEL	P No 1		P No 2		P No 3		P No 4		P No 5		P No 6			
	M	F							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1		X	32	FAMISANAR	X				X		X		X		X		X				X	
2		X	24	COMPENSAR	X				X		X		X		X		X				X	
3		X	44	SALUD TOTAL	X				X		X		X		X		X				X	
4		X	28	CAFESALUD	X				X		X		X		X		X				X	
5	X		34	FAMISANAR	X				X		X		X		X		X					
6	X		56	NUEVA EPS	X				X		X		X		X		X					
7		X	37	CAFESALUD	X				X		X		X		X		X				X	
8	X		25	FAMISANAR	X				X		X		X		X		X					
9	X		44	FAMISANAR	X				X		X		X		X		X					
10		X	25	SALUD TOTAL	X				X		X		X		X		X					
11		X	26	COMPENSAR	X				X		X		X		X		X					
12		X	28	COLPATRIA	X				X		X		X		X		X				X	
13	X		42	FAMISANAR	X				X		X		X		X		X					
14	X		23	COLPATRIA	X				X		X		X		X		X					
15	X		21	COLPATRIA	X				X		X		X		X		X				X	
16		X	26	FAMISANAR	X				X		X		X		X		X				X	
17		X	41				X	2	X		X		X		X		X					
18		X	26	SANITAS	X				X		X		X		X		X					
19	X		31	CRUZ BLANCA	X				X		X		X		X		X				X	
20		X	30	FAMISANAR	X				X		X		X		X		X				X	
Total	8	12	32		19	0	1	2	8	12	13	7	15	5	16	4	16	4	4	10	9	1

ANEXO 4: PLAN DE NEGOCIOS

TABLA DE CONTENIDO

1. Mercado	79
1.1 Investigación de mercados	79
1.2 Estrategias de mercado	86
1.3 Proyecciones de ventas	97
2. Operación	99
2.1 Operación.....	99
2.2 Plan de compras	103
2.3 Costos de producción	104
2.4 Infraestructura	105
3. Organización	106
3.1 Estrategia organizacional.....	106
3.2 Estructura organizacional.....	111
3.3 Aspectos legales	112
3.4 Costos administrativos	115
4. Finanzas	117

4.1 Ingresos	117
4.2 Egresos	122
4.3 Capital de trabajo	123
5. Plan operativo	124
5.1 Plan operativo	124

PLAN DE NEGOCIOS

1. MERCADO

1.1 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Definición de objetivos

OBJETIVO GENERAL

Brindar una alternativa de atención médica a la población de Colombia, por medio de internet, la cual se convertirá en una herramienta de fácil acceso para las personas, permitiéndoles tener un diagnóstico en un menor tiempo y con una confiabilidad plena, ya que tendrán a disposición médicos generales las 24 horas del día.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Reducir los costos en la atención médica, tanto para el usuario como para la entidad prestadora de servicios de salud.

Disminuir el tiempo de atención al usuario, brindándole un diagnóstico oportuno y acertado.

Ampliar la cobertura de atención a las poblaciones que por diferentes razones tenga la opción de tener una atención rápida y confiable.

Reducir el número de las atenciones médicas presenciales, lo cual brindara a los usuarios una optimización de su tiempo y dinero.

Realizar convenios con entidades promotoras de salud, instituciones prestadoras de servicios de salud y demás actores del sistema de salud, con el fin de que los usuarios tengan un servicio oportuno y congestionen los centros de atención.

Justificación y antecedentes del proyecto

En Colombia por estudios realizados se ha demostrado que los usuarios de los servicios de salud no están conformes con el servicio que estas prestan ya que al momento de dirigirse a un centro médico tan solo a urgencias pueden demorar horas sentados esperando que las atiendan para diagnosticar que tan grave es su dolencia y así establecer la prioridad de atención, se ha aumentado la automedicación ya que las personas prefieren algo rápido y que pueda calmar sus dolencias sin importar las consecuencias.

Por esto surge la necesidad de la consulta por internet, donde se puede tener una relación médico-paciente más óptima donde el médico se puede interesar por el paciente y no sólo por su sintomatología, la cual es importante, pero el paciente no debe ser un objeto más, además ahora les interesa más las estadísticas de cuantos pacientes atendieron al día y no a cuantas personas pudieron salvar.

Al crear un sitio web donde el médico está disponible en línea y se conecta el paciente para asistir a su cita sin contar con un tiempo base, revisar su sintomatología y así dándole un diagnóstico de su enfermedad para poder ser trasladado de sitio dentro de la misma ciudad a un centro de médico, se ahorra dinero (siendo este un causante de la no asistencia médica), ahora sólo se debe tener en cuenta el valor de la consulta y no todos los gastos de dinero y tiempo que están implícitos cuando se va asistir al médico.

Análisis del sector

TABLA 2: Análisis del sector

Empresas que producen (producto/servicio) en el área donde su empresa tendrá influencia.		
Empresa	Dirección	Teléfono
Universidad Nacional Telemedicina IPS	- Carrera 30 No 45-03 - Facultad de Medicina	3165000 Ext. 15025 o 3165491
Emermédica S.A. – Medicina Domiciliaria	Bogotá, carrera 19b no. 168 - 35	307 7098
Colsanitas - Medisanitas s.a.	Bogotá D.C. calle 100 # 11	375 90 00
CAPRECOM	Bogotá Cra 69 # 47-34,	294 33 33

La Universidad Nacional - Telemedicina IPS presta este servicio desde el 2002 ofrece diferentes servicios desde Medicina General abarcando diferentes áreas de la salud a diferentes regiones apartadas de Colombia, ha prestado el servicio de salud bajo la modalidad de telemedicina a más de 30 instituciones de salud en el país. Maneja un sistema de información llamado SARURO y brinda respuesta a las diferentes especialidades en menos de 7 horas después de haber sido solicitada la consulta.

Además la Universidad Nacional ofrece tele monitoreó a pacientes críticos, asesoría IPS en habilitación, capacitación del talento humano, asesoría a IPS en implementación del servicio, por ser pionera en este servicio son una entidad que puede proveer gran ayuda para la implementación de este en nuestra empresa privada.

Emermédica S.A. – Medicina Domiciliaria brinda sus servicio desde 1991 ellos no se enfocan tanto en el servicio de telemedicina pero si abarcan un servicio que podría ser sustituto al nuestro entre ellos están, la ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA (OMT) Durante las 24 horas del día un médico estará brindando orientación médica relacionada con alguna patología. ATENCIÓN MÉDICA DOMICILIARIA (AMD) se presta asistencia médica en el lugar donde se encuentre, en casos como enfermedad diarreica aguda, infecciones respiratorias menores, estados febriles, virosis, entre otros. URGENCIAS cuando hay presencia de síntomas alarmantes que requieren de una pronta intervención médica para estabilizar al paciente. En caso de urgencia el equipo médico de Emermédica decidirá si es necesario o no realizar el traslado pertinente. EMERGENCIAS Cuando hay un riesgo real e inmediato de perder la vida.

Emermédica se enfoca en las personas naturales, es una entidad comercial brindando diferentes planes como los son para abarcar un gran nicho de mercado.

Colsanitas - Medisanitas s.a. es una entidad que presta el servicio de Medicina Pre pagada la cual cubre diferentes especialidades desde 1992, brinda a sus clientes la posibilidad de contar con un servicio integral en un

corto tiempo no brinda el servicio de telemedicina, pero si es una entidad ágil en la prestación del servicio lo cual reduciría nuestro mercado.

Aunque las personas que integran este servicio son personas de altos ingresos por los costos en que incurre esta entidad, brinda un Plan integral el cual está conformado por Cesión de Maternidad, Servicio de Autorizaciones Telefónicas y Atención Médica Domiciliaria, se podría decir que integra servicios de Emergencia con una Entidad prestadora de salud.

Hoy, 90 instituciones de salud pública remisoras, a través de Caprecom, prestan servicios relacionados con Telemedicina, especialmente en Tele Cuidado Intensivo y Telemedicina Básica (Gobierno en Línea, 2009).

El servicio de consultas por internet ahora sólo está para las regiones apartadas y apoyado por el estado, ahora se quiere volver masivo y evitar la auto formulación, gasto de tiempo ineficiente, mejorar la relación médico-paciente.

Caprecom EPS con la ayuda del Centro de Telemedicina de la Universidad Nacional de Colombia opera este servicio en diferentes municipios distribuidos en Vichada, Amazonas, Guaviare, Caquetá, Guajira, Antioquia, Bolívar, Cauca, Cesar y Sucre dentro del marco del Plan Nacional de Telemedicina del Ministerio de Protección Social.

Análisis del mercado

El segmento de la población al cual va dirigido es a personas mayores de edad estratos 3, 4 y 5, que se encuentren en EPS o que no estén afiliadas; deseen y estén dispuestas a realizar consultas médicas de

una forma diferente a lo convencional, en la cual no requiera de que el médico este presente sino simplemente requiera de preguntarle a un profesional de la salud.

Además los posibles usuarios de nuestros servicios serán las personas que tenga la facilidad de conectarse a internet por medio de video chat o chat. En términos generales el servicio está a disposición para cualquier persona sin restricción definida para la utilización del servicio.

El Cliente esperado es con ingresos económicos moderados, ubicadas en los estratos socio económico tres, cuatro, cinco y seis, tiene la opción de poder adquirir un servicio de salud complementario a su régimen normalmente, adicionalmente en la actualidad tiene los equipos y tecnología necesaria para la utilización de la plataforma y acceder a la consulta.

Las personas con un diagnóstico definitivo, es decir por ejemplo diabetes, hipertensión y muchas otras son clientes potenciales a utilizar este medio para asistir a sus controles ya que en su gran mayoría estas consultas solo requieren de un pequeño interrogatorio y nuevas recomendaciones por parte del médico. Más no se puede dejar de lado, cualquier tipo de persona es apta para utilizar este servicio, no siempre todas las patologías se pueden realizar por consulta médica por Internet, pero se debe resaltar la ayuda y la oportunidad de darle una guía al usuario para iniciar un tratamiento adecuado.

Hacia un futuro y teniendo presente las estrategias a implementar para el crecimiento de la organización, y teniendo presente la realización de

alianzas con las diferentes entidades promotoras de salud, este servicio ya se puede ofrecer a todas las personas que pertenezcan a los regímenes contributivos del sistema de salud de Colombia, además de las entidades de medicina pre pagada y domiciliaria encontraría un nuevo canal para prestar sus servicios, con lo cual ya se estaría dando cubrimiento a toda clase de usuarios.

Como es un servicio complementario los usuarios lo adquieren por factores diferenciales como: ahorro en tiempo y dinero, es decir el usuario no tendrá que desplazarse a ningún consultorio o un centro hospitalario para asistir a su consulta y por ende no tiene que asumir gastos en transportes para poder llegar. Adicionalmente a esto el usuario utilizando el video chat puede tener un contacto visual con el médico, lo cual le brinda un grado de confiabilidad entre las partes y a su vez el médico puede realizar un mejor diagnóstico, ver el comportamiento del usuario.

A todo esto se le debe agregar la opción que tiene el usuario de la accesibilidad al servicio ya sea en el momento o con una cita previamente programada, con lo cual se le está brindando la posibilidad de que sea el médico el que se ajuste a las necesidades del médico y no inversamente. Dado la posibilidad de escoger el especialista con el cual se realizará la consulta, el usuario puede hacer una consulta directa y eficiente, el servicio es eficiente sin trámites como los utilizados en las entidades promotoras de salud para poder tener una consulta con el especialista, entre los médicos se hace un traslado de la información para cuando llegue el paciente ya tenga listo el historial, así mismo ordenar los exámenes para dar un

diagnóstico exacto y por ende un menor tiempo de espera para comenzar el tratamiento que requiere para superar su falencia médica.

Análisis de la competencia

TABLA 3: Análisis de la competencia

Precios del servicio en el mercado		
Servicio	Empresa	Precio
Telemedicina	Universidad Nacional	No aplica
Plan Integral Servicio de Cesión de Maternidad, Autorizaciones Telefónicas y Atención Medica Domiciliaria	Colsanitas	\$ 351.700 si son tres usuarios
Telemedicina	Caprecom	No aplica
Orientación Medica Telefónica, Atención Medica Domiciliaria, Urgencias, Emergencias, Traslados asistidos, Urgencias Odontológicas	Emermédica	\$ 45.000

1.2 ESTRATEGIAS DE MERCADO

Concepto del producto o servicio

Los factores a tener en cuenta para los servicios médicos presenciales han tenido tan mala calificación por parte de los usuario; razón por la cual se ofrece una alternativa de consulta médica por internet, en la cual el mismo usuario programa la cita con el médico general o especialista,

cuánto será el tiempo de la consulta, sin estar supeditado a el tiempo propuesto según sí es EPS o Pre pagada tienen unos tiempos establecidos para cumplir sus metas de pacientes al día. De igual forma la consulta médica por internet tiene la opción de revisar exámenes que tenga el paciente para hacer un diagnóstico certero al tener la opción de enviar a su correo electrónico la orden médica para algún examen o medicamento.

Es un servicio prácticamente nuevo para el público en general, en las regiones retiradas un poco más conocido, así mismo es un servicio no organizado, porque cuando se cuenta con personas, amigos médicos, las personas tienden a llamar a consultarles o pedirles asesoría en el consumo de ciertos productos o por cierta sintomatología, ahora estará al alcance de un clic.

Los costos de servicio de consultas médicas por medio de internet son relativamente bajos al no contar con una infraestructura física de consultorios, recepción, salas de espera y demás, lo cual hace que los precios sean más bajos respecto a la competencia, así mismo se realizarán alianzas con ambulancias para llevar a los pacientes que lo requieran a su centro de salud.

Es así como este servicio en un principio será de consulta médica y con el tiempo se espera invertir en investigación para crear instrumentos los cuales puedan generar un diagnóstico, formulación con firmas digitales para que no haya fuga de información.

El servicio con su alto valor agregado de tener un médico en el momento deseado a cualquier hora y evitando desplazamientos innecesarios en la ciudad y fuera de ella.

Estrategias de distribución

Ya que con nuestro proyecto se busca brindar un servicio de Telemedicina por medio de Internet, por tratarse de este tipo de servicio nuestro distribuidor será la red de Internet.

El medio por el cual brindaremos nuestro servicio a nuestros usuarios será por medio de nuestra página web Doctorenlinea.com, allí los clientes podrán inscribirse realizar sus pagos, acceder a una consulta con un médico para que este le realice un diagnóstico de acuerdo a sus dolencias.

Se podría decir que tendremos una distribución directa ya que no tendremos ningún intermediario tratándose de un servicio novedoso podremos cubrir más mercado teniendo en cuenta que podríamos tener cobertura nacional ampliándola creando más convenios con diferentes centros de salud o entidades prestadoras de salud a nivel nacional.

Además se buscarán alianzas estratégicas con entidades prestadoras de servicios de salud y trabajar en conjunto por medio de outsourcing.

La estructura de la alianza se plantearía de la siguiente forma: hacer convenios interinstitucionales donde la organización preste atención a los usuarios asignados por la institución, así mismo ellos entrarán por medio de

un link en la página principal de la institución de salud a su vez servirá de entrada para su consulta. Los contratos serán globales por los pacientes.

Dentro de estos contratos se buscará contactar médicos de alto reconocimiento en el mercado y buscar por medio de las alianzas adquirir mas médicos de planta.

El valor ofrecido a nuestros clientes será no sólo de consulta general, sino también ofreciendo especialistas los cuales se intercomunicarán cuando lo necesite un determinado paciente y compartir el diagnostico con la plena autorización del paciente.

Y se seguirá contando con un estrategia de servicios en postventa y en PQTR"s para no perder nuestros clientes y seguir adquiriendo más de acuerdo al mejoramiento continuo en cuanto a todos los servicios ofrecidos.

La idea es seguir innovando en los servicios ofrecidos y así no hacer la etapa de declive, y más adelante cuando la organización cuente con un presupuesto sólido se hará investigación en cuanto a instrumentos médicos para la realización de consultas que puedan generar diagnósticos certeros.

De acuerdo a la Resolución 1448 del 2006 Doctor en línea sería un Centro de Referencia ya que somos una entidad que brinda un servicio de salud con la tecnología y comunicación suficiente para suministrar un diagnostico al paciente.

Estrategias de precio

El objetivo de la organización en cuanto precios es usar un precio promedio a su competencia, y no haciendo una escala de tarifas que incluyan unos y otros servicios, sino en el paquete se encuentran todos los servicios incluidos.

El valor de la consulta individual será de \$35.000 brindándosele un diagnóstico confiable y posibilitándole el traslado al usuario a un centro de atención si así lo amerita.

Al tener un precio similar al de la competencia los potenciales clientes podrán elegir libremente, sin tenerlo en cuenta y con una diferenciación en el servicio de consulta médica por internet, atendido en realidad por médicos.

Se harán cuadros comparativos con nuestra competencia, donde se vean las fortalezas y debilidades de la competencia con nosotros y la relación con el precio, y los servicios ofrecidos para darles una imagen más amplia a nuestros clientes potenciales.

Adicionalmente se ofrecerá un servicio que no tiene ninguna de nuestra competencia y es el de acceder a sólo una consulta, sin estar afiliado, a un precio parecido de la competencia el cual sería de \$35.000.

Competitivo en el mercado actual existen entidades las cuales ofrecen precios que oscilan entre los 30.000 y 70.000 pesos para consulta tanto para médico general como especialista, por tal razón el precio nuestro servicio se encuentra dentro del rango de los precios del mercado;

generando de esta forma una estrategia llamativa y acceder al servicio y no eviten utilizarlo por el factor dinero.

La organización es nueva dentro del mercado, la cual ofrece una innovadora forma de ofrecer consultas médicas por internet, sin dejar de lado los servicios complementario de forma directa a los usuario y por diferentes mecanismos, teniendo reconocimiento entre las personas del común, las cuales en un momento dado puedan tener la posibilidad de adquirir el servicio y que este sea su primera opción; pero por lo cual nuestra organización quiere incursionar en este ofreciendo algo que ellas no hacen y es el costo beneficio de tiempo y dinero.

Desde el punto de vista financiero el objetivo de todo organización es generar un rentabilidad para sus socios, razón por la cual al momento se hizo el análisis y cálculo de costo del servicio a ofrecer se pensó en utilizar la mejor tecnología y el mejor talento humano, para ofrecer un servicio de calidad a nuestros usuarios, teniendo en cuenta esto se pudo llegar al punto de generar que cada una de las consultas que se realicen generaran un 54% de rentabilidad anual al negocio en cuatro años obteniendo una rentabilidad del 216%, permitiendo a un futuro ampliar nuestro cobertura de población y ofreciendo cada vez un portafolio de profesionales de salud más óptimo y que posean un reconocimiento por el ejercicio ético y adecuado de su profesión, con lo cual la calidad en el servicio cada vez ira subiendo en la escala de la excelencia.

Al realizar el análisis matriz precios/calidad, nuestro servicio lo catalogamos en el rango de medio, dado el precio que en comparación con instituciones de salud calificadas y reconocidas y los diversos centros médicos que existen en los diferentes barrios de la ciudad el precio que se está ofreciendo no es tan elevado, además de que la calidad en el servicio a través del portal y de los profesionales que van a trabajar conjuntamente con nosotros, serán médicos con trayectoria y reconocimiento en el campo en el cual se desempeñan, lo cual garantiza que el servicio y satisfacción de nuestros usuarios superara más del ochenta por ciento. A esto se le debe agregar que al ofrecer el beneficio de la relación costo y tiempo, da la garantía de que el veinte por ciento que hace falta para la plena satisfacción del usuario se cumplida a cabalidad.

Estrategias de promoción

Teniendo en cuenta que lo que se quiere es brindar un servicio de calidad e innovador, de acuerdo al presupuesto y a la proyección de ventas que tenemos se determinó que el costo de la consulta será de \$35.000 por persona, cubriendo con este valor los costos y gastos que se incurrirían en el servicio.

Se espera que anualmente se incremente en un 5% las ventas por el cual teniendo en cuenta las variaciones en la inflación y demás el precio se mantendrá en los próximos cuatro años, según lo proyectado.

Estrategias de comunicación

La estrategia de comunicación se dividirá en dos fases una con el objetivo de generar reconocimiento y la segunda para obtener un posicionamiento en el nicho de mercado.

1. Proponer las consultas médicas por medio internet (videoconferencia) al alcance de toda la comunidad y principalmente a nuestro nicho de mercado, buscando un reconocimiento dentro del mismo aproximadamente entre un 20% o 30%.

a. Hacer publicidad en páginas web GOOGLE, HOTMAIL, GMAIL, YOUTUBE, FACEBOOK, MYSPACE y especializadas en medicina, donde se muestre el logo, el slogan de la empresa y por medio de esta conozcan la pagina web de doctorenlinea.com, para conseguir un reconocimiento en el nicho del mercado de un 10%.

b. Se harán stands en los principales centros comerciales como: Unicentro, Andino, Santa Fé y Galerías principalmente donde se mostrará el funcionamiento de las consultas por internet y dando ciertas promociones por afiliación de grupos familiares o más de 2 personas, se mostrará las ventajas frente a la competencia la medicina pre pagada y domiciliaria, con este plan de acción se logrará reconocimiento y adicionalmente conseguir clientes para la organización en un 10%.

2. Fortalecer el conocimiento de las consultas medicas por internet hacia los clientes del nicho de mercado objetivo por medio actividades que lleguen masivamente a toda la comunidad y así conseguir un crecimiento paulatino del 10% año, para un total de 30% en tres años.

a. Hacer publicidad en páginas web GOOGLE, HOTMAIL, GMAIL, YOUTUBE, FACEBOOK, MYSPACE y especializadas en medicina, donde se muestre el logo, el slogan de la empresa y por medio de esta conozcan la pagina web de doctorenlinea.com, para conseguir un posicionamiento en el nicho del mercado de un 3%.

b. Conseguir la participación en televisión de manera gratuita a través de presentarse en programas como Muy Buenos Días, Día a Día y Bravísimo principalmente, con la participación en este medio se obtendrá un 4%.

c. Organizar charlas sobre consultas médicas por internet en empresas, universidades sin ningún costo alguno con el objetivo de masificar la información del negocio y romper el paradigma frente a uso de internet en servicios de la salud 3%.

Estrategias de servicio

Para brindar un servicio con calidad, seguro y confiable, los usuarios de este servicio de Telemedicina contarán con un historial de sus consultas en red, estas consultas se remitirán a la entidad de salud a la cual se encuentren afiliados para una futura atención.

Teniendo en cuenta que el fin del servicio es poder disminuir el tiempo en que los usuarios gastan en un centro de urgencias u otro centro médico para que les brinde un diagnóstico rápido y oportuno nuestro servicio cubre la necesidad de que si el usuario de acuerdo a los síntomas suministrados requiere una atención prioritaria se le envíe una ambulancia

para que esta lo traslade al centro de salud más cercano, a su vez enviaremos toda la información a dicho centro y nos estaremos comunicando con la entidad de salud para que su atención sea más rápida y sin demora.

La estrategia es en servicio al cliente donde se harán tácticas sobre el servicio postventa para ir mejorando de acuerdo a las expectativas de los pacientes en cuanto al servicio, la página y todo lo concerniente al negocio, para cumplir con este objetivo se realizarán encuestas antes de entrar a la consulta médica, las cuales son privadas, a través de ellas conseguir información confiable y verificable para medir el nivel satisfacción.

La segunda táctica es en cuanto a la administración de los PQTR's (Peticiónes, quejas y trámites relacionados) para ser eficientes y dar una rápida y a la vez contundente respuesta para hacer los reajustes correspondientes si son necesarios.

Al realizar las anteriores tácticas se conseguirán clientes satisfechos con el servicio prestado para así ser recomendados por los mismos clientes a otros.

TABLA 4: Presupuesto de la mezcla de mercadeo

MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
ÍTEM (MEDIO QUE SE UTILIZARÁ PARA REALIZAR EL MERCADEO DE LA EMPRESA)	C/DAD	VALOR

VIDEO PROMOCIONAL	1	500.000
DISEÑO PÁGINA WEB	1	2.400.000
PUBLICIDAD	1	1.000.000
TOTAL	3	3.900.000

Estrategias de aprovisionamiento

Uno de nuestros proveedores será la empresa que nos prestara el servicio de internet para realizar nuestro objeto social la cual será TELMEX, el plan será de carácter ilimitado con pagos mensuales de contado que se realizaran después de haber prestado el servicio por un valor \$ 500.000, 00 y con una rapidez de 20 megas, esto ayudara para que el servicio prestado sea de buena calidad y oportuno.

Así mismo, la Empresa AKTRONS nos provisionara de los muebles y enseres como lo son las sillas giratorias, escritorios y archivadores. Con un costo así:

TABLA 5: Costos de Aktrons

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
ESCRITORIOS	6	\$ 120.000	\$ 720.000
SILLAS	6	\$ 40.000	\$ 240.000
ARCHIVADOR	1	\$ 100.000	\$ 100.000

TOTAL	13	\$ 260.000	\$ 1.060.000
--------------	-----------	-------------------	---------------------

La Distribuidora NEX COMPUTER S.A. nos va a proporcionar los computadores con las siguientes indicaciones: COMPUTADORES HP 8000 ELITE WE479LA#ABME con procesador intel core 2 quad q8400 2.66ghz, memoria ddr3 3 gb pc3-10600 y disco duro sata ii 500gb 7200 rpm a un costo de \$1.300.000,oo cada uno se adquirirán cinco.

SOLPROF LIMITADA será la encargada del diseño de la página web de nuestra empresa, con ellos obtendremos un Módulo de administración (podrá modificar fácilmente el contenido de su página web), diseño del sitio web acorde a su identidad corporativa, formulario de contacto, chat en línea, correos corporativos @suempresa.com y capacitación todo esto tendrá un costo de \$ 2.400.000,oo.

El Dominio (.com .net .org .biz) \$ \$ 80.000,oo y el Hosting con CPanel en español \$ 150.000,oo estos costos serán cancelados por aparte con la misma empresa.

Vamos a contar también con un servidor en torre PowerEdge T110 Dell el cual contiene un chasis compacto y silencioso para oficinas, con un puerto e-SATA para tener más opciones de conectividad de almacenamiento externo este articulo tendrá un costo de \$ 4.000.000, oo.

1.3 PROYECCIONES DE VENTAS

Proyección de ventas

El valor de consulta será por un valor de \$35.000, el punto de equilibrio serian de 245 consultas por mes, partiendo del hecho de contar con tres médicos de planta trabajando ocho horas diarias, en consultas que se programaran cada treinta minutos y en la cual el médico tiene un promedio de atención de veinte minutos y los diez minutos restantes los podrá utilizar como rango para el manejo de algún imprevisto que se presente durante la atención. Con lo cual cada médico tendría que atender alrededor de trece usuarios por día; aclarando que estos cálculos están basados en que ellos van a trabajar al cien por ciento de su capacidad, con lo cual se quiere tener presente los diferentes inconvenientes que se puedan presentar y que no todos los días ellos tendrán la agenda de citas llenas completamente.

TABLA 6: Política de cartera

CONSECUTIVO	PRODUCTO O SERVICIO	PRECIO INICIAL	%CONTADO	%CRÉDITO
1	Telemedicina por Internet	35.000 por Consulta	100	0

Nombre del Servicio:	Servicio de Telemedicina por Internet
Precio de Lanzamiento:	\$ 35.000

Teniendo en cuenta que estamos brindando un servicio médico por internet, el pago se deberá realizar al momento de ingresar a la página web para poder efectuar la consulta médica, estos pagos se podrán realizar por medio de la página a través de un proveedor de servicios electrónicos (PSE) por este el usuario podrá hacer los pagos a través del banco en el cual tengan su cuenta servicio el cual es totalmente gratuito; en caso de que no tengan una cuenta para realizar el pago podrá realizarlo a través de una entidad bancaria realizando una consignación a nuestra cuenta Empresarial.

2. OPERACIÓN

2.1 OPERACIÓN

TABLA 7: Ficha técnica del servicio

ITEM	Nombre del servicio	<i>CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS</i>
	Servicio de Consultas Médicas por Internet	Consulta médica, brindada por profesionales de la salud, de especialidad general, los cuales tienen la experiencia en diagnosticar a usuarios en una valoración, los cuales le informaran a este a que se debe su inconveniente de salud y le indicara cual es el paso a seguir. A mismo brindara el apoyo o asistencia al usuario este requiere de ser trasladado a un centro médico y mientras llegan mientras llegan los paramédicos. Se debe aclarar que el médico

		<p>formulara, que dependiendo los convenios que se generen se enviara está a un centro médico que será el responsable de entregar dicho medicamento. Este servicio se prestara por medio de Internet, lo cual solo genera que los usuarios tengan a disposición un computador que tengo acceso a internet y cámara web.</p>
--	--	---

Estado de desarrollo

Hasta este momento hemos realizado toda la correspondiente investigación para considerar viable el proyecto, contamos con todo el plan financiero ya se ha presupuesto los costos y gastos en que se incurriría cual sería el ingreso que se necesitaría para comenzar el proyecto.

Se ha comenzado a diseñar la página web habilitando todos los links requeridos para aumentar la funcionalidad de este.

Figura 1: Descripción del proceso

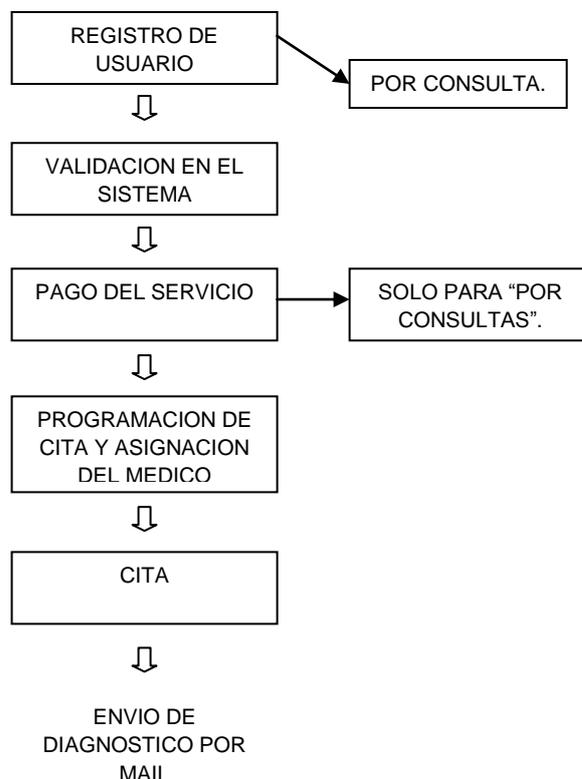


Tabla 8: Necesidades y requerimientos

EQUIPOS	C/DAD	VALOR UN.	VALOR TOTAL
COMPUTADORES MEDICOS	3	1.300.000	3.900.000
SERVIDOR	1	4.000.000	4.000.000
COMPUTADORES ADMINISTRATIVA	2	1.300.000	2.600.000
MUEBLES Y ENSERES	C/DAD	VALOR UN.	VALOR TOTAL
ESCRITORIOS	6	120.000	720.000
SILLAS	6	40.000	240.000
ARCHIVADOR	1	100.000	100.000

Tabla 9: Recurso médico.

CARGO	SUELDO	DEDUCIONES	NETO PAGADO	CARGA PRESTACIONAL	VALOR EMPLEADOR	TOTA ANUA
Médico1	1.600.000	128.000	1.472.000	815.019	2.287.019	27.444
Médico2	1.600.000	128.000	1.472.000	815.019	2.287.019	27.444
Médico3	1.600.000	128.000	1.472.000	815.019	2.287.019	27.444

El número de empleados en la introducción será de 3 Médicos Generales, los cuales cuenten con las competencias de atender consultas médicas por internet, además se les hará capacitación aproximadamente cada 2 a 3 meses y cuando existan nuevas tecnologías se les capacitará para las mismas. Su Salario Mensual es de \$1.600.000 con un Contrato Indefinido y con todas sus prestaciones legales.

Un Director Comercial el cual se capacitara cada 4 meses o de acuerdo a los cambios implementados en la plataforma y/o servicios ofrecidos. Su Salario será de \$1.000.000 el tendrá que encargarse de ofrecer el servicio por los medios de comunicación realizar alianzas y demás, todo con el fin de aumentar nuestro mercado y a su vez nuestras ventas según lo proyectado, a su cargo estará el vendedor con un Salario de \$750.000 mensuales.

Un director Administrativo y financiero. Su Salario será de \$900.000 mensuales, el será el encargado de distribuir el dinero de la mejor manera

estará atento a cualquier cambio en el mercado y se dedicara a verificar que el presupuesto se maneje de la manera proyectada, a su cargo tendrá al Auxiliar Administrativo este colaborador se dedicara a la administración del personal, sus afiliaciones, pagos de nómina, etc. ayudará a las funciones que le asigne el Director Administrativo y su Salario será el Mínimo Legal Vigente.

Por medio de outsourcing estará el departamento de talento humano, pero la última entrevista y evaluación la realizarán las directivas de la empresa.

Tabla 10: Plan de producción

Proyección de ventas	2011	2012	2013	2014	2015
No Consultas Mensual	1.440	1.512	1.588	1.667	1.750
No Consultas Año	17.280	18.144	19.051	20.004	21.004
Valor año	604.800.000	635.040.000	666.792.000	700.131.600	735.138.180

2.2 PLAN DE COMPRAS

Tabla 11: Consumo por unidad de producto

CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
-----------------	-----------------	----------------------	--------------------

COMPUTADORES MEDICOS	3	\$ 1.300.000	\$ 3.900.000
SERVIDOR	1	\$ 4.000.000	\$ 4.000.000
COMPUTADORES ADMINISTRATIVA	2	\$ 1.300.000	\$ 2.600.000
DOMINIO (ANUAL)	1	\$ 80.000	\$ 80.000
HOSTING (ANUAL)	1	\$ 150.000	\$ 150.000
SERVICIO DE INTERNET	1	\$ 500.000	\$ 6.000.000
ESCRITORIOS	6	\$ 120.000	\$ 720.000
SILLAS	6	\$ 40.000	\$ 240.000
ARCHIVADOR	1	\$ 100.000	\$ 100.000
TOTAL MUEBLES Y ENSERES	13	\$ 260.000	\$ 1.060.000
TOTAL DE ADQUISICIONES	21	\$ 7.590.000	\$ 17.790.000

2.3 COSTOS DE PRODUCCIÓN

Tabla 12: Costos de producción

COSTO DE VENTA	
HONORARIOS MEDICOS	\$ 4.765
CIF	\$ 402
DOMINIO	5
HOSTING	9
Dep Servidor (VA/Consultas*1%)	28
Servicio de Internet	347

Total	5.166
--------------	-------

2.4 INFRAESTRUCTURA

Infraestructura

Para el buen funcionamiento de nuestro servicio es necesario contar con un establecimiento el cual se tomara en arriendo en el estará ubicada la parte administrativa (Director Comercial, director Administrativo y financiero, Vendedor y el Auxiliar Administrativo) y los médicos tendrán su escritorio con su respectivo computador apoyados por un servidor con el correspondiente Hosting y Dominio para que la página web funcione y se pueda prestar el servicio.

A su vez se contara con las oficinas para el Director Comercial y Director Administrativo y Financiero teniendo cada uno su escritorio y su Computador para poder realizar sus funciones, así mismo el Auxiliar Administrativo también tendrá su área para trabajar con su escritorio tendrá el Archivador para tener toda la documentación que ingresa registrada y la que se expide también, etc.

Parámetros técnicos especiales

Para la creación de la página web se requiere de un hosting en el cual se alojara nuestra página el espacio en el cual se va a encontrar a su vez requerimos de un dominio de internet por medio de este los usuarios van a poder dirigirse a la página este es el enlace con esta, la dirección www.Doctorenlinea.com.

Para poder brindar un buen diagnóstico se necesita una cámara web por la cual tanto el usuario como el medico puedan comunicarse y a su vez el usuario pueda mostrar síntomas más visibles y por ende es necesario un computador y que este tenga acceso a internet.

3. ORGANIZACIÓN

3.1 ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

Tabla 13: Análisis DOFA

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
EMPRESA DOCTOR EN LINEA	Los costos operativos son bajos.	No se tiene reconocimiento en el mercado.
	El servicio que se ofrece es innovador a nivel comercial.	No hay variedad de productos o servicios.
	Se cuenta con personal idóneo para el desarrollo de la actividad	El punto de equilibrio es alto mientras se consolida la organización.
	Conocimiento de las necesidades del mercado	Dificultad con el servicio y productos de los proveedores.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
La segmentación del mercado a atender	Realizar diferentes estrategias comerciales	Generar estrategias publicitarias de publicidad

<p>no tiene diversidad de productos y/o servicios a adquirir.</p>	<p>(publicidad y precio), las cuales estén enfocadas en atraer clientes ofreciéndoles un precio asequible.</p>	<p>masiva que tengan por objetivo el conocimiento del sitio web y el servicio que se ofrece. De esta misma forma crear alianzas con las diferentes EPS, EPS-S y IPS para que estos presten su servicio a través de nuestra organización.</p>
<p>Podemos ofrecer y desarrollar productos y servicios complementarios a las necesidades del cliente.</p>	<p>Ofrecer portafolios de servicio destinados a usuarios que requieran de controles periódicos a sus enfermedades; con los cuales podrán contar con software que permitan registrar el histórico de sus exámenes de apoyo y signos vitales.</p>	<p>Adquirir la inversión suficiente y/o realizar los convenios necesarios que permitan ofrecer los productos complementarios al software a utilizar para la atención del cliente.</p>
<p>Posibilidad de expandir el servicio a nivel internacional.</p>	<p>Reclutar profesionales en la salud que tengan experiencia y conocimiento en la</p>	<p>Reducir los costos de funcionamiento, utilizando la mínima y suficiente cantidad de colaboradores para</p>

	<p>atención medica de los países en los cuales se desee ofrecer los servicios. De esta misma forma crear las alianzas requeridas para prestar el servicio dando el cumplimiento legislativo de cada uno de estos países.</p>	<p>atender adecuadamente la demanda del servicio.</p>
<p>No hay competencia que ofrezca el mismo servicio.</p>	<p>Ampliar periódicamente las especialidades y números de médicos que van a atender a los clientes, con el fin de satisfacer las necesidades que se tienen por estos.</p>	<p>Crear estrategias de control de calidad al servicio y producto ofrecido por los proveedores que permitan optimizar cada día la eficiencia de los mismos, teniendo como objetivo que las vías de comunicación que se utilizan para prestar el servicio sean cada vez suficientes y no generen quejas por parte de los clientes.</p>
<p>AMENAZAS (A)</p>	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p>	<p>ESTRATEGIAS (DA)</p>

<p>Los productos sustitutos son reconocidos y de gran acogencia por el mercado</p>	<p>Generar alianzas con las compañías que ofrecen el servicio de medicina pre pagada y domiciliaria la cual tendría con objetivo que estos servicios fueran complementarios para prestar un servicio integral al mercado.</p>	<p>Crear un política publicitaria agresiva e impactante que este enfocada en resaltar los diversos beneficios que tiene el servicio que se está ofreciendo.</p>
<p>La costumbre del cliente es acceder a este servicio de forma presencial.</p>	<p>Enfatizar la publicidad a romper el paradigma de que la consulta médica debe ser presencial y en un consultorio. Así mismo de que la consulta virtual ofrece múltiples beneficios a nivel económico, tiempo y bienestar.</p>	<p>Desarrollar los mecanismos y herramientas necesarias para que los médicos de las diferentes especialidades puedan realizar las consultas a los clientes, y así estos no sientan gran diferencia entre la consulta presencial y virtual.</p>
<p>La demografía e infraestructura del país dificulta la prestación del</p>	<p>Proponer a los entes gubernamentales encargados de la salud el servicio que se ofrece,</p>	<p>Implementar una política comercial fuerte y solida que permita en primer lugar ofrecer a un precio mas bajo</p>

<p>servicio. (Falta redes que lleven internet a zonas rurales)</p>	<p>con el fin de que este sea complemento a las prestaciones que estos ofrecen dentro de su plan de cobertura, con lo cual se estaría ofreciendo el servicio en zonas apartadas del país utilizando las redes públicas y gubernamentales.</p>	<p>las consultas en las zonas apartadas y en segundo lugar cubrir los gastos y costos de funcionamiento, sacrificando por un tiempo corto la rentabilidad del negocio.</p>
<p>El costo de adquisición de tecnología es elevado.</p>	<p>Canalizar por medio de la organización la forma en la cual los clientes pueden adquirir la tecnología y productos necesarios para una atención completa, sin llegar al punto de ser los comercializadores de los mismos; de esta misma forma realizar los convenios que sean necesarios para que las</p>	<p>Evaluar la viabilidad de crear alianzas estrategias con los diferentes proveedores que se utilizaran en el desarrollo del objeto de la organización, con el fin de poder ofrecer un servicio integral a un precio razonable, lo cual genera una fidelidad de los clientes con la organización y una mayor rentabilidad para todos los actores en el proceso.</p>

	<p>personas que realicen esta labor ofrezcan los mismo a un precio asequible o con financiación.</p>	
--	--	--

Organismos de apoyo.

El Ministerio de la Protección Social es la entidad encargada de vigilar y supervisar las entidades prestadoras de servicios de salud.

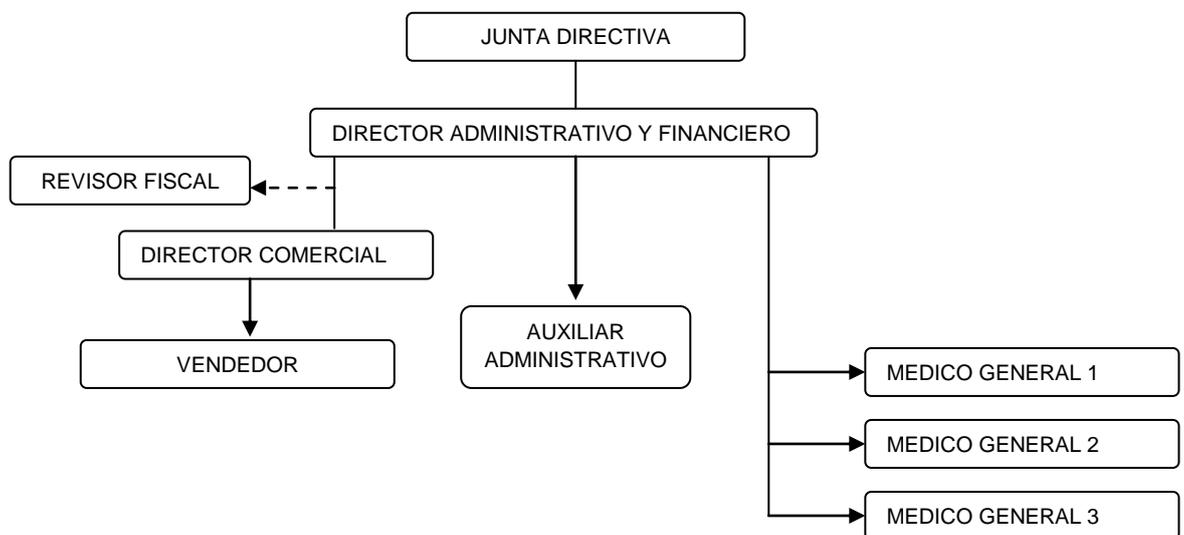
Universidad Nacional - Telemedicina IPS

Mediasoft

Portafolio & Seguridad Ltda. Empresa prestadora de servicios de Ambulancias.

3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 2: Estructura organizacional



3.3 ASPECTOS LEGALES

Constitución empresa y aspectos legales

ACTA DE CONSTITUCION

ACTA No. 001

CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

En la ciudad de Bogotá, siendo las 5 p.m. del día 2 de Enero del 2011 se procede a realizar la convocatoria por escrito para la constitución de la sociedad. Se reúnen las siguientes personas: OSMAN ALBERTO PIÑEROS, JOSE MANUEL HERRERA, JUAN GUILLERMO CAMPOS y ELIZABETH FORERO GOMEZ.

Los asistentes a la reunión acordaron elegir dos (2) personas para dirigir y moderar la asamblea, fueron designados por unanimidad como presidente al señor OSMAN ALBERTO PIÑEROS y secretario Ad-hoc el señor JUAN GUILLERMO CAMPOS Identificados como aparece al pie de sus firmas, quienes tomaron posesión de sus cargos y quedaron facultados para adelantar los trámites correspondientes a la obtención de la Personería Jurídica.

Acto seguido, el presidente sometió a consideración de la asamblea el siguiente orden del día, el cual fue puesto a consideración y aprobado.

1. Llamada a lista verificación del Quórum
2. Constitución de la sociedad

3. Adopción del nombre y sede

4. Propositiones y varios

El señor OSMAN ALBERTO PIÑEROS, somete a consideración el orden del día y es aprobado por unanimidad. Seguidamente se llevó a cabo el desarrollo del día.

1. Llamada a lista verificación del Quórum.

El secretario procedió a confirmar la asistencia, comprobando la asistencia de las personas relacionadas inicialmente en esta acta, quienes constituyen Quórum para sesionar y en adelante se consideran miembros gestores.

2. Constitución de la (*Sociedad, Asociación o Fundación*).

El señor OSMAN ALBERTO PIÑEROS, solicita la palabra para dar ejecución al siguiente punto del orden del día y manifiesta que el motivo de la reunión es el de Crear una sociedad, cuyas funciones serán de las de proveer servicios de salud a distancia, en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso de la población a servicios que presentan limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica. Explica la forma de hacer la organización y los objetivos de la organización, siendo aprobada la constitución de la sociedad por unanimidad de los asistentes.

3. Adopción del nombre y sede.

A continuación, la señora presidente pidió la palabra para proponer el nombre de la sociedad, como: DOCTOR EN LINEA.COM. Al no presentarse otro nombre la asamblea en pleno aprobó el nombre propuesto.

4. Propositiones y varios.

Dentro de las proposiciones en la asamblea de miembros gestores, se presentaron las siguientes:

Analizar detenidamente el proyecto de estatutos del cual el señor presidente hace entrega de copias para su estudio a cada uno de los miembros gestores.

Convocar para el día 11 de marzo, con el objeto de aprobar los estatutos que van a regir la sociedad y elegir los órganos de Administración y control.

Autorizar al consejo Directivo que resulte electo para gestionar ante la Cámara de Comercio la personería Jurídica.

Habiéndose agotado el orden del día el señor presidente levanta la sesión y cita para el día 11 de Febrero a las 2 p.m. la siguiente sesión.

OSMAN ALBERTO PIÑEROS

C.C. 80.112.078

Presidente.

JUAN GUILLERMO CAMPOS

C.C. 1.016.004.013

Secretario.

Para la implementación del Servicio de Telemedicina de Doctor en Línea debe seguir la Resolución 1448 del 8 de Mayo del 2006 modificada por la Resolución 3763 de 18 de octubre de 2007 la cual se definen “las Condiciones de Habilitación para las instituciones que prestan servicios de salud bajo la modalidad de Telemedicina” nos debemos regir por esta norma del Ministerio de la Protección Social.

3.4 COSTOS ADMINISTRATIVOS

Tabla 14: Gastos de personal.

CARGO	TIPO DE CONTRATO	SUELDO +SUBSIDIO	DEDUCIONES	NETO PAGADO	CARGA PRESTACIONAL	VALOR EMPLEADOR
Director comercial	INDEFINIDO	1.061.500	80.000	981.500	519.688	1.501.188
Director	INDEFINIDO	961.500	72.000	889.500	468.749	1358.249

financiero	NIDO					
secretaria	INDEFI NIDO	576.500	41.200	535.300	272.635	807.935
TOTAL		2.599.500	193.200	2.406.300	1.261.073	3.667.373

Tabla 15: Gastos de puesta en marcha

Adicionar Gasto de Puesta en Marcha	
Descripción	Valor
Escrituras y Gastos Notariales	\$ 700.000
INVIMA	0
Permisos y Licencias	0
Registro Mercantil	\$ 300.000
Registros, Marcas y Patentes	0
Total	\$ 1.000.000

Tabla 16: Gastos anuales de administración.

Adicionar Gasto Anual de Administración		
Descripción	Valor Mensual	Valor Anual
Cargos por servicios bancarios		
Pagos por arrendamientos	\$ 1.000.000	\$ 12.000.000

Publicidad	\$ 1.000.000	\$ 12.000.000
Reparaciones y mantenimiento	0	0
Seguros	0	0
Servicios Públicos	\$ 500.000	\$ 6.000.000
Suministros de Oficina	0	0
Suscripciones y Afiliaciones	0	0
Total	\$ 2.500.000	\$ 30.000.000

4. FINANZAS

4.1 INGRESOS

Tabla 17: Fuentes de financiación

Aporte de los Emprendedores y aportes financiados			
	Nombre	Valor	Detalle
Bien o capital			
	OSMAN ALBERTO PIÑEROS MUÑOZ	\$ 5.000.000	Capital
	JOSE MANUEL HERRERA VILLA	\$ 5.000.000	Capital
	JUAN GUILLERMO CAMPOS	\$ 5.000.000	Capital

	ELIZABETH FORERO GOMEZ	\$ 5.000.000	Capital
	Total	\$ 20.000.000	

Modelo Financiero

Tabla 18: Flujo de caja

AÑO	2010	2011	2012	2013	2014	2015
INGRESOS						
CAJA	0	20.000.000	427.200.394	740.945.227	1.071.548.882	1.421.239.800
VENTAS	0	604.800.000	635.040.000	666.792.000	700.131.600	735.138.180
TOTAL	0	624.800.000	1.062.240.394	1.407.737.227	1.771.680.482	2.156.377.980
GASTOS						
DOMINIO (ANUAL)	0	80.000	82.400	84.872	87.418	90.041
HOSTING (ANUAL)	0	150.000	154.500	159.135	163.909	168.826
DISEÑO PAGINA WEB	0	2.400.000	0	0	0	0
MUEBLES Y ENSERES	0	1.060.000	0	0	0	0
SERVIDOR	0	4.000.000	0	0	0	0

COMPUTADORES	0	6.500.000	0	0	0	0
VIDEO PROMOCIONAL	0	500.000	0	0	0	0
GASTOS CONSTITUCION	0	1.000.000	0	0	0	0
NOMINA ADMO	0	57.734.566	59.466.603	61.250.601	63.088.119	64.980.762
NOMINA MEDICOS	0	82.332.672	84.802.652	87.346.732	89.967.134	92.666.148
ARRIENDO	0	12.000.000	12.360.000	12.730.800	13.112.724	13.506.106
PUBLICIDAD	0	12.000.000	12.360.000	12.730.800	13.112.724	13.506.106
SERVICIO DE INTERNET	0	6.000.000	6.180.000	6.365.400	6.556.362	6.753.053
SERVICIOS PUBLICOS	0	6.000.000	6.180.000	6.365.400	6.556.362	6.753.053
RENTA	0	0	133.574.526	142.713.395	151.032.656	159.802.745
ICA	0	5.842.368	6.134.486	6.441.211	6.763.271	7.101.435
INVERSION INICIAL	20.000.000	0	0	0	0	0
TOTAL	20.000.000	197.599.606	321.295.167	336.188.345	350.440.679	365.328.274

FLUJO NETO	20.000.000	427.200.394	740.945.227	1.071.548.882	1.421.239.803	1.791.049.71
-------------------	-------------------	--------------------	--------------------	----------------------	----------------------	---------------------

Tabla 19: Balance General

BALANCE GENERAL					
AÑO	2011	2012	2013	2014	2015
ACTIVOS					
ACTIVO CORRIENTE					
Disponible	427.200.394	740.945.227	1.071.548.882	1.421.239.803	1.791.049.710
TOTAL	427.200.394	740.945.227	1.071.548.882	1.421.239.803	1.791.049.710
ACTIVO NO CORRIENTE					
Equipos	10.500.000	10.500.000	10.500.000	10.500.000	10.500.000
Muebles y enseres	1.060.000	1.060.000	1.060.000	1.060.000	1.060.000
Depreciación acumulada	1.340.000	2.680.000	4.020.000	5.360.000	6.700.000
TOTAL	10.220.000	8.880.000	7.540.000	6.200.000	4.860.000
TOTAL ACTIVO	437.420.394	749.825.227	1.079.088.882	1.427.439.803	1.795.909.710
PASIVOS					
PASIVO CORRIENTE					
Impuesto renta	133.574.526	142.713.395	151.032.656	159.802.745	169.047.248

TOTAL	133.574.526	142.713.395	151.032.656	159.802.745	169.047.248
TOTAL PASIVO	133.574.526	142.713.395	151.032.656	159.802.745	169.047.248
PATRIMONIO					
Capital Social	20.000.000	20.000.000	20.000.000	20.000.000	20.000.000
Reservas	41.742.039	44.597.936	47.197.705	49.938.358	52.827.265
Reserva acumulada	0	41.742.039	86.339.975	133.537.680	183.476.038
Resultados del Ejercicio	242.103.829	258.668.028	273.746.689	289.642.475	306.398.138
Resultados del Ejercicio anteriores	0	242.103.829	500.771.857	774.518.546	1.064.161.021
TOTAL	303.845.868	607.111.832	928.056.226	1.267.637.059	1.626.862.461
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	437.420.394	749.825.227	1.079.088.882	1.427.439.803	1.795.909.710

Tabla 20: Estado de Resultados.

ESTADOS DE RESULTADOS					
AÑO	2011	2012	2013	2014	2015
VENTAS	604.800.000	635.040.000	666.792.000	700.131.600	735.138.180
COSTO DE VENTA	89.276.672	91.933.552	94.670.139	97.488.823	100.392.068
UTILIDAD BRUTA	515.523.328	543.106.448	572.121.861	602.642.777	634.746.112
GASTOS ADMO	62.260.566	60.092.603	61.876.601	63.714.119	65.606.762
NOMINA	57.734.566	59.466.603	61.250.601	63.088.119	64.980.762
DISEÑO PAGINA WEB	2.400.000	0	0	0	0

VIDEO PROMOCIONAL	500.000	0	0	0	0
GASTOS CONSTITUCION	1.000.000	0	0	0	0
DEPRECIACION EQ COMPUTO	520.000	520.000	520.000	520.000	520.000
DEPRECIACION MUEBLES	106.000	106.000	106.000	106.000	106.000
GASTOS VENTAS	30.000.000	30.900.000	31.827.000	32.781.810	33.765.264
ARRIENDO	12.000.000	12.360.000	12.730.800	13.112.724	13.506.106
PUBLICIDAD	12.000.000	12.360.000	12.730.800	13.112.724	13.506.106
SERVICIOS PUBLICOS	6.000.000	6.180.000	6.365.400	6.556.362	6.753.053
UTILIDAD OPERACIONAL	423.262.762	452.113.845	478.418.261	506.146.848	535.374.086
GASTOS FINANCIEROS	5.842.368	6.134.486	6.441.211	6.763.271	7.101.435
ICA	5.842.368	6.134.486	6.441.211	6.763.271	7.101.435
UaII	417.420.394	445.979.359	471.977.050	499.383.577	528.272.651
RENTA 32%	133.574.526	142.713.395	151.032.656	159.802.745	169.047.248
RESERVA LEGAL 10%	41.742.039	44.597.936	47.197.705	49.938.358	52.827.265
UTILIDAD A REPARTIR	242.103.829	258.668.028	273.746.689	289.642.475	306.398.138

4.2 EGRESOS

Tabla 21: Egresos

INFLACION PROYECTADA

2011 AL 2015	3%
--------------	----

POLITICAS DEPRECIACION	
EQ COMPUTO	
SERVIDOR	1%
COMPUTADORES	0,5%

4.3 CAPITAL DE TRABAJO

Tabla 22: Capital de trabajo

Componente	Valor	
Publicidad	\$ 12.000.000	Año 1
Arrendamiento del local	\$ 12.000.000	Año 1
Compra de maquinaria y equipo	\$ 13.130.000	Año 1
Compra de muebles y enseres	\$ 1.060.000	Año 1
Constitución y legalización de la empresa	\$ 1.000.000	Año 1
Mano de obra	\$ 82.332.672	Año 1

Video Promocional	\$ 500.000	Año 1
Servicios públicos	\$ 6.000.000	Año 1
Total	128.022.672	

5. PLAN OPERATIVO

5.1 PLAN OPERATIVO

Cronograma de actividades

Tabla 23: Plan Operativo

ACTIVIDA	Año 2011						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Constitución y legalización de la empresa	1.000.000						
Arrendamiento local	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Compra de Servidor	4.000.000						
Compra de Computadores Administrativos	2.600.000						
Compra de Computadores Medicos	3.600.000						
Compra de muebles y enseres	1.060.000						

Pago Nomina y Obligaciones Laborales de Administrativos	4.811.214	4.811.214	4.811.214	4.811.214	4.811.214	4.811.214	4.811.214
Pago Nomina y Obligaciones Laborales de Médicos	6.861.056	6.861.056	6.861.056	6.861.056	6.861.056	6.861.056	6.861.056
Diseño Pagina Web	2.400.000						
Hosting y Dominio	230.000						
Publicidad	1.000.000						
Video Promocional	500.000						
Pago Servicio de Internet	500.000	500.000	500.000	500.000	500.000	500.000	500.000
Pago de servicios públicos	500.000	500.000	500.000	500.000	500.000	500.000	500.000
TOTAL	30.062.270	13.672.270	13.672.270	13.672.270	13.672.270	13.672.270	13.672.270

Tabla 24: Actividades

ACTIVIDAD	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
Obtención de los Ingresos de los Socios	20.000.000						20.000.000
Constitución y		1.000.000					1.000.000

legalización de la empresa							
Arrendamiento local		12.000.000	12.360.000	12.730.800	13.112.724	13.506.106	63.709.630
Compra de Servidor		4.000.000					4.000.000
Compra de Computadore Administrativo		2.600.000					2.600.000
Compra de Computadore Médicos		3.900.000					3.900.000
Compra de muebles y enseres		1.060.000					1.060.000
Pago Nomina y Obligaciones Laborales de Administrativo		57.734.568	59.466.603	61.250.601	63.088.119	64.980.762	306.520.652

vo							
Pago Nomina y Obligacione s Laborales de Médicos		82.332.67 2	84.802.65 2	87.346.73 2	89.967.13 4	92.666.14 8	437.115.3 37
Diseño Pagina Web		2.400.000					2.400.000
Hosting y Dominio		230.000	236.900	244.007	251.327	258.867	1.221.101
Publicidad		1.000.000	12.360.00 0	12.730.80 0	13.112.72 4	13.506.10 6	52.709.63 0
Video Promociona l		500.000					500.000
Pago Servicio de Internet		6.000.000	6.180.000	6.365.400	6.556.362	6.753.053	31.854.81 5
Pago de servicios públicos		6.000.000	6.180.000	6.365.400	6.556.362	6.753.053	31.854.81 5
TOTAL	20.000.00 0	180.757.2 40	181.586.1 55	187.033.7 39	192.644.7 52	198.424.0 94	960.445.9 80

