

**ESTUDIO DE CASOS DE LA ENTIDAD SALUD TOTAL E.P.S. SEDE
DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR**

SORAYA AVILA ROSSELL

*Monografía presentada como requisito
para obtener el grado de Tecnólogo en
Administración de Empresas*

PRESENTADO A LA TUTORA

CLARA INES COLLAZOS

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALLEDUPAR – CESAR

2003

**ESTUDIO DE CASOS DE LA ENTIDAD SALUD TOTAL E.P.S. SEDE
DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR**

SORAYA AVILA ROSSELL

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALLEDUPAR – CESAR

2003

Nota de Aceptación

Presidente de Jurado

Jurado

Jurado

Valledupar, Julio de 2003

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
OBJETIVOS	13
JUSTIFICACIÓN	14
1. ASPECTO DE IDENTIFICACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	15
1.1. MISIÓN DE SALUD TOTAL	15
1.2. VISIÓN	16
1.3. RESEÑA HISTÓRICA	17
2. DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN	19
2.1. CARACTERIZACIÓN TEÓRICA DEL CASO DE SALUD TOTAL	19
2.2. ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	30
2.3. LINEA TOTAL	30
2.4. PRODUCTOS	31
2.4.1. Plan Obligatorio de Salud P.O.S.	31
2.4.2. Amparo del P.O.S.	31
2.4.3. Exclusiones y limitaciones del P.O.S.	32
2.5. FALLAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÉDICO EN LA I.P.S. (CLÍNICA).	33

2.6.	INFORMACIÓN RESPECTO AL IVR	34
2.6.1.	Qué significa IVR	34
3.	ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN DE SALUD TOTAL DE VALLEDUPAR	36
3.1.	ÁREA DE LA ADMINISTRACIÓN Y SUS FUNCIONES	36
3.1.1.	Presidente	36
3.1.2.	Vicepresidencia Técnica y de Salud	36
3.1.3.	Vicepresidencia de Tecnología	36
3.1.4.	Vicepresidencia de Mercadeo y Ventas	37
3.1.5.	Vicepresidencia Administrativa y Financiera	37
3.2.	ÀREA ESPECÍFICA DE TRABAJO	37
3.2.1.	Dirección	37
3.2.2.	Gerente Sucursal	38
3.2.2.1.	Descripción de las funciones	38
3.2.3.	Gerente de Cuentas	40
3.2.3.1.	Objetivo	40
3.2.3.2.	Funciones	40
3.2.4.	Coordinador Administrativo	40
3.2.4.1.	Objetivo	40
3.2.4.2.	Funciones	41
3.2.5.	Asistente de Desarrollo Humano	44
3.2.5.1.	Objetivos	44

3.2.5.2.	Funciones	45
3.2.6.	Secretaria General	47
3.2.6.1.	Central de Citas	48
3.2.6.1.1.	Objetivos	48
3.2.6.1.2.	Funciones	48
3.2.7.	Médicos de Unidad de Atención Básica	49
3.2.7.1.	Objetivos	49
3.2.7.2.	Funciones	49
3.2.8.	Médico Jefe de Promoción y Prevención	51
3.2.8.1.	Objetivo	51
3.2.8.2.	Funciones	51
3.2.9.	Enfermera Jefe de Promoción y Prevención	52
3.2.9.1.	Objetivo	52
3.2.9.2.	Funciones	52
3.2.10.	Asesores Comerciales	54
3.2.10.1.	Objetivo	54
3.2.10.2.	Funciones	54
3.2.11.	Auxiliar Administrativa y Cuentas Médicas	55
3.2.11.1.	Objetivos	55
3.2.11.2.	Funciones	55
3.2.12.	Analista de Atención al Cliente y Cartera	57
3.2.12.1.	Objetivos	57

3.2.12.2.	Funciones	57
3.2.13.	Auxiliar de Autorizaciones	59
3.2.13.1.	Objetivo	51
3.2.13.2.	Funciones	51
3.2.14.	Auxiliar de la Unidad de Atención básica	60
3.2.14.1.	Objetivo	60
3.2.14.2	Funciones	60
3.2.15.	Auxiliar de Operaciones	61
3.2.15.1.	Objetivos	61
3.2.15.2.	Funciones	62
3.3.	SISTEMA DE INFORMACIÓN	64
3.4.	FORTALEZAS	64
3.5.	DEBILIDADES	66
3.6.	AMENAZAS	66
3.7.	OPORTUNIDADES	67
3.8	OBJETIVOS	67
3.8.1.	Objetivo General	67
3.82.	Objetivos Específicos	68
3.9	DIAGNÓSTICO	68
3.10	CONTROL	70
3.11	OPORTUNIDAD	70
3.12	BENEFICIOS	70

3.13	COMO FUNCIONA	71
3.14	RESPONSABILIDAD DE LOS SUPERVISORES	73
3.15	VOZ CORPORATIVA	74
3.16	PLAN DE PRUEBA	74
4.	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN O RECOMENDACIONES	77
5.	CONCLUSIONES	80
	BIBLIOGRAFÍA	81
	ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

El éxito de una empresa depende de muchos factores, que pueden ser tanto internos como externos, los cuales condicionan de una u otra forma el desarrollo de las tareas y actividades que se desempeñan en la misma.

Sin una organización adecuadamente estructurada, que articule todos los elementos que la constituyen, basados en una o varias teorías administrativas, escasamente se podrá estar preparados para enfrentar los cambios que representa el futuro.

En este contexto se hace necesario que las empresas basen todo el conjunto de principio que las fundamentan en cualquiera de las teorías o doctrinas organizacionales existentes, ya que de esta manera se crean soportes o cimientos sólidos que orientarán al comportamiento de la empresa como organización plenamente estructurada entorno a unos pensamientos o postulados que en últimas pretenden es la búsqueda de la eficiencia y eficacia organizacional.

Existen variadas doctrinas, teorías o enfoques organizacionales, sobre los cuales puede basarse una organización, todo depende del pensamiento de sus creadores y de la afinidad que exista entre su pensamiento y el originado de dichas teorías.

Así mismo se hace necesario analizar en las empresas en operación, cual es el origen de sus principios, valores, cultura organizacional, estructura y demás aspectos que constituyen a la misma, con el fin de poder realizar un diagnóstico que permita determinar cuales son sus fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades.

Teniendo en cuenta lo expuesto con anterioridad, se realizará el estudio de las doctrinas organizacionales que influyeron de una u otra forma en la implementación de las políticas, estilos de dirección, motivación, etc, que operacionalizan en su conjunto a la entidad prestadora de servicios en salud, Salud Total.

Es así como se realizará una identificación general de la empresa, se describirá la información que de manera general se desprenda de la misma, se describa la estructura orgánica y se propondrán alternativas de solución o recomendaciones válidas entorno a las posibles deficiencias encontradas en la empresa.

Del tratamiento adecuado que se le de a la información recolectada, dependerán los resultados que arroje este trabajo.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- ◆ Ayudar a la dirección de la empresa a tomar correctivos de orden administrativo y operativo en los diferentes casos estudiados, toda vez que las recomendaciones aquí planteadas, le permitirá a la dirección local mejorar el servicio al cliente externo e interno, razón de ser de toda organización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ◆ Colocar en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo del desarrollo de nuestros estudios profesionales.
- ◆ Describir todos los aspectos que encierran la forma de administración de la entidad Salud Total E.P.S.
- ◆ Proponer alternativas de solución o recomendaciones a los posibles problemas que se encuentren en la empresa.

JUSTIFICACIÓN

Con la elaboración de este trabajo se espera lograr que la dirección de la empresa Salud Total E.P.S. sede Valledupar, ponga en práctica las recomendaciones aquí dadas para que su servicio al público como su imagen corporativa se vean afectadas positivamente y por ende su aceptación en el mercado mejora, además los resultados proyectados se puedan obtener en el tiempo esperado y con la satisfacción total de todas las personas que utilizan los servicios de la empresa y por consiguiente la satisfacción de los socios.

1. ASPECTOS DE IDENTIFICACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO

1.1. MISIÓN

Desarrollar y ejecutar con excelencia el contenido del marco legal de la ley 100 de 1993 y su reglamentación en materia de salud; en particular, lo relacionado con las empresas promotoras de salud E.P.S. haciendo énfasis en el plan obligatorio de salud P.O.S y el plan obligatorio de salud subsidiado P.O.S. con responsabilidad social.

Así mismo, ser altamente rentable con equidad contractual y óptimo manejo financiero, contando con la gente más competente del mercado, con el compromiso de su desarrollo humano, con principios y valores éticos y de respeto por el individuo, contemplando al honorable cuerpo médico, los prestadores de servicios, los afiliados, los canales de distribución y el personal administrativo.

Salud Total tendrá la mejor imagen y reputación distinguiéndose por la capacidad de administración y prestación de servicios, dándole al concepto de servicio la más alta prioridad , con mejoramiento continuo de la productividad, contando con información clara, precisa, oportuna y utilizando excelentes sistemas de control .

1.2 VISION.

Ser una de las tres E.P.S mas grande en términos de rentabilidad, con crecimiento armónico y sostenido. Lideres en el conocimiento y el manejo de los productos, ofreciendo diferenciación en el servicio en términos de facilidad de acceso, oportunidad, eficiencia, efectividad y suficiencia con el necesario respecto por el individuo y accesoria al afiliado en procura del mutuo beneficio.

Salud Total contará con I.P.S propias en el primer nivel de atención y contratadas en número suficiente en relación con la población de afiliados. Estas I.P.S. propias serán rentables con beneficio de cocontención de costos para la E.P.S. el cuerpo médico trabajara comprometido con los objetivos de la EPS para su desarrollo.

Nuestra gente será la más capacitada y comprometida en busca de su desarrollo dentro de la organización y la sociedad.

Salud total contara con canales de distribución adecuados y con profesionales de la mas alta calidad.

Salud contara con un alto nivel de sistematización.

1.3 RESEÑA HISTORICA.

SALUD TOTAL, inicio sus actividades como entidad de medicina prepagada en 1991, en las ciudades de bogota y Manizales. Entre 1991 y 1994 se abrieron sedes en las ciudades de Barranquilla, Medellín, Cali e Ibagué.

Con la aparición de la ley 100 de 1993, Salud Total empieza a realizar los tramites necesarios para funcionar como entidad promotora de salud y es autorizada para funcionar como EPS, a partir del 27 de diciembre de 1994, mediante la resolución 0965. En 1995 se abrió sede en Pereira.

Hasta abril de 1997 se ofrecieron los productos de medicina prepagada y plan obligatorio de salud, (P.O.S.) y desde entonces Salud Total se ha dedicado exclusivamente a la prestación del P.O.S. en 1996 se autorizo para empezar a operar como administradora del régimen Subsidiado ofreciendo el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado(P.O.S.S), dirigido a las personas colombianas sin capacidad de pago. Salud Total fue pionera como ARS n la Orinoquia y Amazonia, en la actualidad cuenta con infraestructura propia para la prestación del P.O.S.S a nivel administrativo y grupos de trabajo extramural en la parte asistencial.

En 1995 Salud Total contaba con una planta de personal de 320 personas, la cual en la actualidad ha crecido a 2400 personas aproximadamente comprometidas

con el mejoramiento continuo de la organización. En cuanto al número de usuarios, en 1995 se tenían en las sucursales 29.003 usuarios entre cotizantes y beneficiarios los cuales han aumentado a 500.000 aproximadamente.

Desde sus inicios Salud Total ha contado con centros médicos propios de atención familiar llamados Unidades de atención Básicas (UAB), en 1995 se comenzó con la apertura de 10 UAB y en la actualidad existen 39, con proyecciones de crecimiento.

Desde 1999 cuenta con Unidades de Especialidades Médico Quirúrgicas (UMEQ), en las que se realiza consulta especializada, cirugías o procedimientos médicos ambulatorios con unidades de odontología propias.

En 1999 se inauguraron sedes en Cartagena y Valledupar, y a comienzo del 2000 se inauguró la sede en la ciudad de Bucaramanga. Próximamente se abrirá sede en Santa Marta.

El propósito de Salud Total es contribuir al bienestar social de la población colombiana mediante la prestación del plan Obligatorio de Salud, con principios éticos y valores humanos, teniendo en cuenta la integridad humana.

2. DESCRIPCION DE LA INFORMACIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. CARACTERIZACION TEORICA DEL CASO DE SALUD TOTAL.

Salud Total es una entidad prestadora de servicios en salud, la cual en su forma de administración se fundamenta en modelos o teorías existentes y que se complementan unas a otras con el fin de lograr alcanzar una organización eficiente y eficaz.

En cada empresa existe una cultura que esta compuesta por el conjunto de comportamientos, valores, símbolos etc que en ultimas rigen el sendero a seguir por la misma. Dicha cultura en gran parte se forma con base a los modelos administrativos u organizacionales que enmarcaron el conjunto de acciones y actividades cotidianas en la empresa. Estos modelos o teorías determinan en gran parte la misión básica de la empresa, su visión, las metas operativas especificas que se derivan de la misión, los medios por los cuales la misión puede ser cumplidas, las formas apropiadas de evaluar el éxito de la organización, la mejor manera de realizar las correcciones a los planes a mitad de camino, los sistemas de control, la naturaleza de las relaciones interpersonales del personal la manera de manejar las retribuciones y sanciones. Es así como Salud Total fundamenta sus principios en la teoría científica de la administración, ya que la división del

trabajo, la especialización del obrero, así como el diseño de cargos son plenamente observables en su estructura organizacional.

La división del trabajo es la consecuencia del estudio de tiempos y movimientos, y el análisis del trabajo propuesto por Frederick Taylor. Este análisis buscaba eliminar los movimientos inútiles e innecesarios, economizando energía y tiempo.

Mediante la división del trabajo en Salud Total se pretende elevar la productividad de sus empleados, al verificar que el trabajo puede ejecutarse mejor y de manera más económica, subdividiendo las tareas para hacerlas más fáciles para quienes las realizan.

De la división del trabajo propuesta por Taylor, nace la especialización del obrero, empleado Salud Total para especializar a los colaboradores en la ejecución de simples y elementales tareas que se ajusten a los estándares y normas de desempeño establecidas por Salud Total.

Estos principios mencionados (división del trabajo y especialización del obrero), son aplicados ampliamente en las empresas del mundo, ya que fueron el punto de partida hacia la búsqueda de un estilo de administración que permitiera aumentar la eficiencia de las empresas mediante la aplicación de teorías que fueran racionales.

Es muy difícil que una empresa no se vea influenciada por la teoría científica de Frederick Winslow Taylor, la cual domino el panorama administrativo durante las primeras cuatro décadas del siglo anterior.

Otro rasgo de las teorías científicas que marca ostensiblemente el estilo administrativo de Salud Total es el diseño de cargos y tareas, los cuales en Salud Total están establecidas racionalmente, especificando sus tareas, los métodos de ejecutar dichas tareas y las relaciones con los demás cargos existentes mediante el diseño de cargos y tareas se establecen en Salud Total los requisitos necesarios para acceder a cualquier cargo de la empresa, tanto académicos como de actitudes, aptitudes y experiencias. De la misma forma se determinarán las funciones a desempeñar por cada cargo en Salud Total basándose en dicho diseño de cargos y tareas.

Como se puede apreciar la teoría científica de Taylor ejerce una gran influencia en la administración de Salud Total, ya que dicha teoría ha sido el punto de partida para definir en dicha empresa la división del trabajo, la especialización de sus empleados y el diseño de cargos y tareas. Pero, no es la única influencia ejercida sobre Salud Total ya que la empresa se ha basado en la misma teoría para estandarizar el trabajo en la empresa.

Salud Total ha determinado estándares de eficiencia con el fin de determinar el desempeño de sus empleados, pretendiendo con ello alcanzar los resultados deseados por la empresa en cuanto a eficacia del servicio.

Así como la teoría científica de Taylor influye en los lineamientos organizacionales de Salud Total, la teoría clásica de Henry Fayol también influenció las actuaciones de un gran número de empresas en la actualidad, y Salud Total no es la excepción.

FAYOL define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar; lo que más tarde sería llamado "funciones del administrador".

Salud Total toma el postulado hecho por Fayol y lo emplea o lo instituye, desempeñando dichas funciones en todas las áreas de actividad de la misma. En otras palabras tanto el gerente como el asistente, los coordinadores, médicos y enfermeras, cada cual en su nivel debe desempeñar las actividades de planeación, organización, dirección, coordinación y control, como actividades fundamentales.

Otros postulados de Fayol que son tenidos en cuenta en Salud Total son:

- ✓ Autoridad y responsabilidad : la autoridad es el poder derivado de la posición ocupada por las personas (autoridad oficial), y debe ser combinada

con la inteligencia, experiencia y valor moral de la persona (autoridad personal).

- ✓ Unidad de mando : una persona debe recibir ordenes de un solo superior, es el principio de la autoridad única.
- ✓ Unidad de dirección : es el principio según el cual cada grupo de actividades que tiene un mismo objetivo, debe tener un solo jefe y solo un plan.
- ✓ Centralización : se refiere a la concentración de la autoridad en la cima jerárquica de la organización.
- ✓ Jerarquía o cadena escalar : debe existir una línea de autoridad, del nivel mas alto al más bajo de la organización. Toda orden pasa por todos los niveles intermedios hasta llegar al punto donde se a ejecutada, es la cadena escalar o principio escalar.

En lo que respecta al estilo de dirección de Salud Total, el cual es autocrático, estilo que es propio de las teorías clásica y científica, pro no había sido tema de estudio sino hasta el surgimiento de la teoría de las relaciones humanas desarrollada por ELTON MAYO y sus colaboradores.

Esta teoría nació de la necesidad de corregir la fuerte tendencia de la deshumanización del trabajo surgidos con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

La teoría de las relaciones humanas aborda el tema del liderazgo planteando tres estilos:

- ✓ Liderazgo autocrático: El líder fija las directrices, sin la participación del grupo. Determina una a una, las acciones y las técnicas para la ejecución de las tareas en la medida en que se hacen necesarias, de modo imprevisible para el grupo. Así mismo el líder determina cual es la tarea que cada uno debe ejecutar y quien es su compañera de trabajo.

El líder es dominante, hace elogios y las criticas al trabajo de cada miembro de manera personal.

- ✓ Liderazgo liberal: libertad completa para las decisiones grupales con participación mínima del líder. La participación del líder en el debate es limitado, solo presenta algunos materiales al grupo, aclarando que podría suministrar información si la solicitan. Tanto la división de las tareas como la escogencia de los compañeros queda a cargo del grupo. Absoluta falta de participación del líder, el líder no hace ningún intento de evaluar o de

regular el curso de los acontecimientos solo hace comentarios sobre las actividades de los miembros cuando se le presenta.

- ✓ Estilo democrático: las directrices son debatidas y decididas por el grupo estimulado y apoyado por el líder, el propio grupo esboza las acciones técnicas para alcanzar el objetivo, y solicita consejo técnico al líder cuando es necesario, este propone dos o más alternativas para que el grupo escoja.

Las tareas logran así nuevas perspectivas, a través de los debates, la división de las tareas queda a cargo del propio grupo y cada miembro tiene la libertad de escoger a sus compañeros de trabajo. El líder busca ser un miembro más del grupo, en espíritu, sin encargarse mucho de las tareas, es “objetivo” y se limita a los “hechos” en sus críticas y elogios.

Como se puede apreciar la teoría de las relaciones humanas realizó una clara definición de tres estilos de liderazgo que a su parecer se presentaban en distintas organizaciones.

Salud Total como se puede observar a lo largo de este trabajo, se basa en un estilo autocrático de dirección, el cual ha creado una fuerte atmósfera de tensión y frustración y, sobre todo, agresividad; por otro lado se denota la ausencia de

espontaneidad, de iniciativa y de amistad en los grupos. El trabajo es desarrollado adecuadamente solo cuando el director gerente o jefe inmediato se encuentra presente, y no existe el espacio para la creatividad.

En salud Total se trata de motivar al personal mediante beneficios tanto materiales como sociales. Este tipo de políticas motivacionales son extraídas de teorías organizacionales que estudiaron el comportamiento humano en las empresas. Una de dichas teorías y de la cual Salud Total basa sus incentivos es la teoría del comportamiento en la administración, cuyos orígenes están, en el fondo, de la teoría de las relaciones humanas.

De dicha teorías toma algunos puntos de partida o puntos de referencia y los reformula profundamente, aunque la teoría del comportamiento rechaza las concepciones ingenuas y románticas de las teorías de las relaciones humanas.

Salud Total toma los postulados hechos por ABRAHAW MASLOW y FREDERICH HERZBERG en lo que respecta a las relaciones humanas y a los impulsos que hacen que una persona realice determinada actividad de la mejor manera y con mayor eficiencia con el fin de alcanzar los resultados que la organización persigue.

A partir de dichos postulados se fundamento en Salud Total la política de incentivos de la empresa. Aunque esta política de incentivos no es la más

adecuada ya que premia solamente al personal encargado de las ventas, exceptuando al resto del personal que labora en la empresa.

El estilo autócrata de Salud Total se nota claramente en la transmisión de la información comprensible para las personas involucradas con la empresa, toda comunicación envuelve dos o más personas, pues se trata de un proceso de interacción personal. La comunicación constituye un puente de significados entre dos o más personas; comunicar no es solamente un mensaje, si no que sobre todo, ese mensaje sea comprendido por la otra persona, si no se produce esa comprensión del significado, no hay comunicación.

Ese es el caso de Salud Total donde la comunicación no es la más adecuada, ya que existen barreras que las dificultan, debido al esquema ascendente-descendente y lateral horizontal presente en la empresa, este tipo de esquema es fundamentado en las teorías científicas clásicas y neoclásicas principalmente, pero han sido instituidos en forma equivocada.

La comunicación empresarial lo que pretende es reducir el margen de incertidumbre que rodea las decisiones cotidianas y en Salud Total no se está logrando tal objetivo.

Las directivas de Salud Total aseguran que las teorías organizacionales en las que se fundamentan han arrojado buenos resultados, por tal motivo no proponen algún otro esquema administrativo para estructurar Salud Total.

Esto es lógico, ya que poseen una visión cortoplacista que no les permite percatarse de errores frecuentes que se presentan en la empresa a raíz no de los esquemas o planteamientos organizacionales aplicados a la misma, sino por la mala administración y empleo de los mismos.

Los postulados teóricos aplicados en Salud Total en consideración del autor de este trabajo, son mas adecuados a dicha empresa, ya que los mismos han perdurado con gran éxito durante las ultimas décadas.

Lo que Salud Total debe hacer es realizar una mejor gestión administrativa por parte de sus dirigentes en lo que respecta a varios factores determinantes en la estructura de la empresa.

Las teorías no son el problema, ya que a través de los años las mismas se han modernizado para hacer frente a las condiciones cambiantes e incertidumbres presentes en los mercados de hoy.

La gerencia de Salud Total debe hacer énfasis en el cambio y la innovación de la empresa, ya que dichas variables serán la constante en el futuro, donde la capacidad de respuesta se vuelve un elemento estratégico fundamental. De la misma manera debe tener gran capacidad de liderazgo, especialmente con mucho liderazgo visible y por tanto con una misión y visión clara del negocio que debe ser participada a cada miembro de la organización.

La función de líder de la gerencia de Salud Total deberá reflejarse en la dirección del recurso humano hacia el logro de los objetivos y estrategias de la empresa, su presencia en transmitir a sus empleados la visión, la misión, los objetivos y estrategias de Salud Total, haciendo y liderando el cambio fundamental que la empresa necesita.

El resultado será, lograr una organización con colaboradores comprometidos, integrados como equipo, claros de su misión, su visión, sus objetivos, su estructura y sus lineamientos organizacionales.

Esto será entonces el marco fundamental que consolidará y hará eficiente las concepciones teóricas bajo las que se cimienta Salud Total.

2.2. ORGANIZACIÓN Y METODOS.

Optimizar los procesos y procedimientos de la compañía con visión innovadora, soportados en un talento humano idóneo y usando tecnología de avanzada.

2.3. LINEA TOTAL

La línea total, es una línea de atención al usuario que ofrece asesoría, información y autorizaciones medicas tanto a los usuarios como a las I.P.S. de la red, adicional a esto se ha constituido en apoyo permanente para las diferentes áreas de la compañía (Red área medica, operaciones, cartera, sucursales, entre otras).

Su principal objetivo es satisfacer a los usuarios, ofreciendo respuestas y soluciones veraces, por medio de una atención personalizada, que le proporcione a los clientes seguridad y confianza cuando hacen uso del servicio.

Desde Bogota los usuarios pueden llamar al 6 44 62 44 y fuera de bogota al 9800 914524.

2.4. PRODUCTOS

2.4.1 PLAN OBLIGATORIO DE SALUD POS

El plan obligatorio de salud es un conjunto de servicios básicos de salud, que tiene como propósito brindarle protección integral a todos los habitantes de Colombia, ofreciéndoles servicios básicos de salud en sus fases de prevención, diagnósticos, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, así como los reconocimientos económicos, a los cotizantes, por licencia de maternidad e incapacidad por enfermedad general, y el suministro de medicamentos esenciales.

2.4.2. AMPAROS DEL P.O.S.

Programas de promoción y prevención, Atención de urgencias, consulta medica general o paramédica, servicios de maternidad, consulta medica especializada exámenes de diagnostico, cirugías programadas, odontología básica, formulación y despacho de medicamentos, hospitalización y cirugías, tratamiento para enfermedades ruinosas o catastróficas.

2.4.3. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES DEL P.O.S.

Los siguientes son los aspectos en los cuales no se tiene cubrimiento o esta limitado dentro de los servicios que ofrecen el P.O.S. debido a que no contribuyen al diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad o que se considera como cosméticos suntuarios o estéticos: Cirugía estética, tratamiento de varices y tratamientos nutricionales con fines de embellecimiento o estéticos, tratamientos para la infertilidad, tratamientos no reconocidos por las asociaciones médico científicas a nivel mundial o tratamientos de carácter experimental, tratamiento o curas de sueño, suministro de monturas, corsés, fajas y plantillas, medicamentos o sustancias que no se encuentran autorizados en el manual de medicamentos y terapéutica tratamientos con drogas experimentales, tratamientos de psicoterapia, tratamiento de periodoncia, ortodoncia y prótesis en la atención odontológica, zapatos ortopédicos, sillas de ruedas, lentes de contacto, transplante de órganos, excepto de cornea, corazón, médula ósea y riñón, tratamiento en fase terminal de la enfermedad, podrá brindarse soporte psicológico, tratamiento paliativo actividades, intervenciones y procedimientos no contemplados expresamente en el manual de procedimientos e intervenciones.

Servicios de ambulancia, excepto en casos de urgencia.

2.5. FALLAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO MÉDICO, EN LA I.P.S (CLINICAS).

- ✓ Personal médico poco capacitado en informática.
- ✓ Poca capacitación en el uso del IVR (Interactive Voice Response)
- ✓ Poca remisión al especialista.
- ✓ Asignación de multas por inasistencias.
- ✓ En la sucursal se expiden carnés, mas no se radican en el sistema lo que implica, contratiempos grandes al usuario y a los asesores comerciales.
- ✓ No existe una división específica para área de auditoria, operaciones, cartera y central de citas.
- ✓ El recurso humano es insuficiente para la ejecución de las actividades, por lo cual se produce una sobrecarga laboral.
- ✓ El personal administrativo no mantiene una buena comunicación con el personal operativo.

- ✓ Dentro de la entidad no existe un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.

- ✓ No se llevan registros de casos cerrados.

- ✓ La papelería de algunos programas es insuficiente. No existe carnét para los hipertensos, diabéticos y para planificación familiar.

- ✓ Falta comunicación con la gerencia y los empleados.

2.6. INFORMACIÓN CON RESPECTO AL I.V.R

2.6.1. Que significa IVR.

El IVR significa INTERACTIVE VÓICE RESPONSE denominado AUDIO TOTAL.

Es una audio respuesta operativa que tiene como fin asignar, cancelar y consultar citas y mejorar la eficiencia de este proceso y mejorar la oportunidad de contacto con los usuarios.

La base de datos de central de citas es la misma Base de datos del I.V.R. (sistema de audio respuesta) dentro de los proyectos desarrollados, el de audio respuesta se ha constituido en uno de los más importantes para la compañía, por su alcance en servicio y obviamente en reducción de costos.

3. ESTRUCTURA ORGANIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN.

3.1. AREA DE LA ADMINISTRACIÓN Y SUS FUNCIONES.

3.1.1. Presidente. Velar por el buen funcionamiento de la empresa teniendo en cuenta el talento humano con el fin de prestar un óptimo servicio.

3.1.2. Vicepresidencia Técnica y de Salud. Definir e implementar políticas que permitan desarrollar los procesos de auditoria, promoción, prevención y administración de la red de prestadores tanto propia como contratada, garantizando la prestación de servicios médicos - odontológicos de la más alta calidad, contemplados dentro del marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud, por medio de un modelo de atención altamente definido, articulando una gestión integral de área técnica y de salud, con un soporte tecnológico adecuado.

3.1.3. Vicepresidencia Tecnológica. Planear, diseñar e implementar herramientas y sistemas de información a la medida de las necesidades de la organización, con el propósito de mejorar los procesos e incrementar la productividad de la gestión administrativa, financiera, comercial y de salud.

3.1.4. Vicepresidencia de Mercado y Ventas. El área comercial busca obtener conocimiento permanente y detallado de las necesidades de los clientes potenciales, para poder así satisfacer sus necesidades de salud, con el fin de lograr la mayor participación el mercado, mediante la oferta de nuestros servicios en sitios estratégicos, generando utilidades y guardando los principios de honestidad, ética, veracidad, conocimientos y calidad.

3.1.5. Vicepresidencia Administrativa y Financiera. Administrar el talento y los recursos físicos y financieros de la compañía, con el fin de optimizar la gestión de cada una de las áreas y contribuir en el logro de los objetivos organizacionales.

3.2. ÁREA ESPECIFICA DE TRABAJO

3.2.1. Dirección. La dirección esta a cargo de la Gerente, con un estilo autócrata a la cual le brinda respeto y obediencia por temor a las represarías que esta pueda tomar y al cargo que desempeña en la institución, no utiliza los medios adecuados para comunicarse y dar ordenes a sus subalternos. En la comunicación de la Gerente con sus empleados existen barreras como la desconfianza y el temor.

Se motiva al personal encargado de la venta del producto por sus satisfactorios resultados, mas no se motiva a todo el personal que labora en la Empresa. Para toma de decisiones no se tiene en cuenta el personal operario.

La dirección de los programas esta conformada, o cargo de la enfermera quien es una persona con cualidades humanas e intelectuales.

La comunicación en la Empresa es de manera ascendente, descendente y lateral, horizontal. Cabe destacar que dentro de esta comunicación se encuentran barreras debido a la falla que posee el personal en cuanto a las relaciones interpersonales.

3.2.2. Gerente Sucursal

3.2.2.1.Descripción de las funciones. Es la persona encargada de la ejecución de labores de dirección, asesoría, supervisión, y control en la administración de la entidad promotora de salud, Salud Total, como también labores asistenciales, investigativas y educativas, acorde con las normas, políticas y estratégicas establecidas por la O y M.

Dirigir el funcionamiento de la EPS Salud Total, teniendo en cuenta una adecuada planeación, programación, supervisión y control de las actividades a fin de lograr una eficiente prestación de servicios.

Velar por que se cumpla cada una de las funciones establecidas en la compañía.

Buscar soluciones con alta eficacia, eficiencia y calidad a los posibles inconvenientes que se presentan en la sucursal.

Supervisar la elaboración del presupuesto.

Velar por la optima atención al cliente interno y externo.

Planear junto con el coordinador administrativo estrategias para el logro de los objetivos de la sucursal de acuerdo con las políticas de la compañía.

Ejercer las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo.

3.2.3. Gerente de Cuenta

3.2.3.1. Objetivo

- ✓ Garantizar una excelente venta del producto de la compañía y servir de apoyo a la fuerza comercial.

3.2.3.2. Funciones

- ✓ Velar y supervisar la venta del producto.
- ✓ Servir de apoyo y asesorar la fuerza comercial.
- ✓ Elaborar estadísticas diarias de las ventas del producto correspondiente a cada asesor comercial.
- ✓ Incentivar periódicamente la fuerza comercial.
- ✓ Vigilar o supervisar el tipo de producto que se ofrece en la institución, si es de calidad.
- ✓ Realizar otras funciones de acuerdo a su cargo.

3.2.4. Coordinador Administrativo

3.2.4.1. Objetivo

- ✓ Administrar y controlar las actividades del personal administrativo de la sucursal, garantizando el cumplimiento de las normas y políticas establecidas por la compañía.

3.2.4.2. Funciones

- ✓ Planear en coordinación con la gerencia de acuerdo con las políticas de la compañía, las estrategias a seguir para el logro de los objetivos de la sucursal.
- ✓ Supervisar, controlar y dirigir al personal a su cargo.
- ✓ Mantener el control sobre las llaves de la oficina y sus copias.
- ✓ Manejar caja menor de la sucursal.
- ✓ Solucionar los inconvenientes de la sucursal y de la UAB en materia administrativa.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la compañía en materia administrativo y reglamentado interno de trabajo de la sucursal.
- ✓ Responder por la custodia y entrega a los respectivos beneficiarios, de los cheques enviados por la vicepresidencia financiera y administrativa.
- ✓ Velar por la optima atención tanto para el cliente interno como externo en la sucursal.
- ✓ Velar por el suministro y buen manejo de elementos, garantizando un inventario minino para el optimo funcionamiento de la sucursal.
- ✓ Realizar compras de elementos requeridos por las dependencias, con previa autorización del gerente y de acuerdo al procedimiento establecido por la compañía para tal fin.
- ✓ Organizar el sistema de archivo de la sucursal, responder por manejo del archivo de su área.

- ✓ Supervisar el correcto mantenimiento de las instalaciones, dependencias y muebles de la sucursal y de la UAB.
- ✓ Velar por el pago oportuno de los servicios públicos de la sucursal y de la UAB.
- ✓ Supervisar y remitir oportunamente los siguientes informes d Dirección nacional.
- ✓ Reporte diario de caja y tesorería.
- ✓ Cuentas medicas.
- ✓ Relación y envíos de comprobantes de egreso.
- ✓ Relación y envíos de los recibos de caja.
- ✓ Formularios d afiliación con sus respectivos anexos.
- ✓ Formato de correcciones.
- ✓ Formato de novedades.
- ✓ Y demás información que requiera cualquier dependencia de la compañía.
- ✓ Velar por la oportuna recaudación de las cotizaciones de los aportes del sistema general de Seguridad Social.
- ✓ Supervisar el control sobró las fotocopias de la sucursal.
- ✓ Elaborar el presupuesto anual de gastos de la sucursal, controlar la ejecución mensual y retroalimentar la gerencia administrativa.
- ✓ Responder por la oportuna entrega de los carnés y formularios radicados a los afiliados a Salud Total.

- ✓ Velar por el oportuno suministro de los elementos de la UBA y el oportuno envío a servicios generales de los pedidos de papelería bimestral, Así como el control de la papelería prenumerada.
- ✓ Dar soporte a la auxiliar de atención al cliente, en problemas que no pueda solucionar.
- ✓ Supervisar la recepción y entrega de toda la correspondencia.
- ✓ Controlar que los egresos de la sucursal se realicen correctamente con los soportes requeridos.
- ✓ Realizar, mantener, controlar y enviar a gerencia administrativa inventario personalizado de elementos de la sucursal UAB.
- ✓ Emitir paz y salvo de elementos de trabajo en caso del retiro de un funcionario.
- ✓ Controlar la legalización de gastos de viaje de los funcionarios de la sucursal.
- ✓ Controlar y hacer seguimiento de los cheques devueltos y anulados.
- ✓ Realizar arqueos mensuales de caja y semanales de caja menor en la sucursal y en la UAB.
- ✓ Supervisar el adecuado manejo de las hojas de vida del personal de la sucursal.
- ✓ Supervisar el cumplimiento del contrato de mantenimiento de los equipos.
- ✓ Coordinar el montaje de la UBA.
- ✓ Supervisar y controlar la recepción, radicación y remisión diaria de las cuentas medicas y su pago respectivo.

- ✓ Supervisar, controlar la expedición y revisión de la capitación individual, como su pago respectivo.
- ✓ Brindar explicación sobre la glosa de carácter administrativo a la IPS.
- ✓ Realizar negociaciones de cartera en mora, según las directrices dadas por la dirección de cartera.

3.2.5.Asistente de Desarrollo Humano

3.2.5.1.Objetivos

- ✓ Ejecutar políticas, estrategias así como planes y programas en la prestación de un servicio con calidad a los usuarios afiliados a la compañía.
- ✓ Implantar una cultura de servicio hacia el cliente interno y externo de la compañía.
- ✓ Realizar seguimiento a los procesos definidos por la compañía con el fin de cumplir los estándares de servicio.
- ✓ Prestar permanente apoyo en todos los procesos de servicio a todas las áreas de la sucursal.
- ✓ Interactuar con las demás áreas de la compañía con el objetivo de realizar un trabajo mancomunado, que contribuya a la detención de fallas con el fin de mejorar los procesos.
- ✓ Ejecutar los indicadores de gestión definidos por la organización.

3.2.5.2.Funciones

- ✓ Cumplir con los estándares de servicio basados en las políticas, procesos y estándares del plan nacional de servicio al cliente que se encuentra debidamente avalado y aprobado por la presidencia de la compañía y el departamento de organización y métodos.
- ✓ Supervisar el desempeño de los asesores de servicios de salud (reuniones con IPS, temas de servicio y mejoramiento, etc.) administrar el proceso de los buzones que estarán ubicados en las salas de espera de las UAB y / o sucursales, los cuales tendrá como objetivo canalizar quejas y sugerencias de los usuarios, de igual manera servirán como vía para la aplicación de encuestas sobre calidad de servicio, el supervisor de Servicio al Cliente se encargara del suministro, recolección y envío de las encuestas a la Coordinación Nacional de Servicios al Cliente.
- ✓ Responder por escrito a las solicitudes, quejas y/o reclamos que lleguen a los buzones de sugerencias y/o por el aplicativo de Servicio al Cliente, así mismo llevar una estadística de las mismas. Garantizar el optimo funcionamiento del proceso del IVR, en la parte operativa.
- ✓ Generar un informe mensual del IVR que será reportado a la Coordinación Nacional d Servicio de acuerdo al instructivo establecido por el Plan Nacional de Servicio al Cliente.

- ✓ Administrar y responder por el funcionamiento del aplicativo de Servicio al Cliente (QSR) en la sucursal, en cuanto a seguimiento operatividad, reportes, estadísticas, cumplimiento de respuesta por parte de las demás áreas entre otras.
- ✓ Coordinar la aplicación de encuestas de servicio con el fin de determinar aspectos básicos a mejorar.
- ✓ Identificar fallas en los procesos de la compañía mediante el procesamiento de las quejas de los usuarios con el fin de contribuir en el mejoramiento continuo de la compañía.
- ✓ Coordinar comités con el proceso personal de las diferentes áreas de las Sucursal con el fin de analizar nuevas estrategias que propendan por la mejoría d los procesos, en el caso de requerirse nuevos procedimientos deberán enviarlos a la Dirección Nacional de Servicio al Cliente para ser evaluados junto con l ara de Organización y Métodos.
- ✓ Informar a la Dirección Nacional de Servicio al Cliente, sobr é los compromisos adquiridos en estos comités, por medio de informes gerenciales enviados vía E-mail o en los casos que sea necesario por comunicación escrita de igual manera retro alimentar a la Dirección y Coordinación Nacional de Servicio al Cliente sobre las situaciones que generen insatisfacción en los usuarios, con el fin de crear una conciencia colectiva de servicio en todos los niveles de la empresa.

- ✓ Permanecer en contacto con las IPS de su Sucursal con el fin de realizar diagnósticos de la situación relacionado con los procesos de atención al usuario.
- ✓ Retro alimentar en los casos que lleguen al Front Desk y Back Office con el fin de generar estrategias de atención.
- ✓ Realizar reuniones con los Coordinadores Médicos y Administrativos de las UAB´S una vez al mes, con el objetivo de establecer convenios de servicio.
- ✓ Desarrollar los indicadores de gestión definidos para el mejoramiento del servicio.
- ✓ Supervisar, mejorar y coordinar el buen desempeño del auxiliar administrativo de central d citas entre estas la actualización mensual de las agendas, bloqueos, creación y envíos de las mismas, buscando mejorar los índices de satisfacción.
- ✓ Cumplir con el buen funcionamiento de central de citas, de acuerdo a los estándares de satisfacción.
- ✓ Supervisar constantemente los puntos de atención de usuarios d Salud Total verificando y controlando el suministro de información precisa, adecuada y eficaz, Cumplir con los indicadores de gestión definidos a su cargo.

3.2.6 Secretaria General. La guarda jurídica de la integridad de la compañía.

3.2.6.1 Central de Citas. Es una línea de atención al cliente que tiene como función, asignar telefónicamente las citas de medicina general, promoción y prevención y especializada a los usuarios con el fin de disminuir el desplazamiento innecesario.

3.2.6.1.1.Objetivos. Garantizar que el servicio de asignación de citas medicas sea ágil, confiable, oportuno, logrando un sincronismo entre el usuario, la UAB y la central de citas medicas.

3.2.6.1.2. Funciones

- ✓ Brindarle al usuario la oportunidad de adquirir su cita medica evitando el desplazamiento.
- ✓ Manejar agenda, como son:
 - Medicina general.
 - Fomento, promoción y prevención.
- ✓ Asegurar la atención al usuario ya que se encarga de enviar las agendas oportunamente a la UAB, en los horarios establecidos.
- ✓ Generar credibilidad en el usuario, utilizando estrategias de cortesía, efectividad y eficacia en la asignación de citas.

3.2.7. Médicos de Unidad de Atención Básica

3.2.7.1.Objetivos. Efectuar la consulta medica general a los pacientes citados y tomar las medidas pertinentes de acuerdo con el resultado de la consulta.

3.2.7.2.Funciones

- ✓ Cumplir los horarios establecidos para cada turno, tanto de ingreso como de salida, portando adecuadamente la bata de dotación entregada por la compañía.
- ✓ Realizar la consulta prestando un servicio caracterizado por la idoneidad y calidad de la atención, medica.
- ✓ Diligenciar la historia clínica correspondiente y los formatos de remisión de servicios derivados de la consulta de acuerdo a los protocolos establecidos.
- ✓ Diligenciar el registro individual de atención (RIA) y el registro estadístico diario de actividades y servicios derivados de medicina general.
- ✓ Diligenciar las incapacidades requeridas, de acuerdo con el manual de procedimientos
- ✓ Entregar diariamente el registro individual de atención (RIA) al coordinador médico UAB.
- ✓ Consolidar y entregar semanalmente el registró estadístico diario de actividades y servicios derivados de medicina general al coordinador médico UAB.

- ✓ Reportar al coordinador médico de la UAB las enfermedades de notificación obligatorias detectadas de acuerdo a los parámetros establecidos por la secretaria de salud.
- ✓ Asistir y participar en el comité mensual de la sucursal.
- ✓ Entregar al final del turno, el consultorio a la auxiliar administrativa con su dotación completa.
- ✓ Detectar en la consulta medica aquellos casos determinados como ATEP. Diligenciar el reporte correspondiente y entregarlo al coordinador médico.
- ✓ Reportar al coordinador médico todos aquellos casos en los cuales se detecte el represamiento de procedimientos quirúrgicos a usuarios por parte de otras EPS con el fin de que sean documentados y posteriormente recobrados.
- ✓ Notificar a la auxiliar administrativa, las anomalías detectadas en la infraestructura física del funcionamiento de equipos tanto en el consultorio como en la UAB.
- ✓ Realizar por escrito y con la debida anticipación (10 días) la solicitud de vacaciones (programación anual), permisos, e incapacidades al coordinador médico de la UAB, para que este realice el tramite ante la dirección medica nacional.

3.2.8. Médico de Promoción y Prevención

3.2.8.1.Objetivo. Llevar a cabo y controlar el funcionamiento de los programas de promoción y prevención.

3.2.8.2.Funciones

- ✓ Desarrollar los programas de promoción y prevención a nivel de la UAB de acuerdo con los protocolos establecidos por el ara de salud de la compañía.
- ✓ Realizar la consulta p y p bajo la concepción preventiva que se requiere para tal actividad y con adecuada idoneidad y calidad en la atención medica.
- ✓ Mantener actualizado el listado de los pacientes inscritos a los diferentes programas y entregar mensualmente esta información a la enfermera jefe de p y p para que realice el consolidado correspondiente.
- ✓ Supervisar el adecuado manejo de los afiliados inscritos a programas de promoción y prevención.
- ✓ Diligenciar los registros diarios de consulta de promoción y prevención, consolidar y entregar mensualmente sus estadísticas al director o coordinador médico de la sucursal.
- ✓ Reportar a la coordinación medica de la sucursal y entidad territorial de salud las enfermedades de notificación obligatoria detectadas de acuerdo a los parámetros establecidos por la secretaria de salud.

- ✓ Coordinar con la enfermera de promoción y prevención de la sucursal la inscripción de pacientes a los diferentes programas.
- ✓ Coordinar con la enfermera de promoción y prevención de la sucursal la realización de las actividades educativas y tamizajes.
- ✓ Supervisar la adecuada divulgación de los eventos de promoción y prevención programados.
- ✓ Diligenciar en forma adecuada los formatos de historia clínica de acuerdo con cada programa.

3.2.9. Enfermera Jefe de Promoción y Prevención

3.2.9.1.Objetivo. Efectuar las actividades de promoción y prevención empresarial y las actividades grupales de la UAB.

3.2.9.2.Funciones

- ✓ Coordinar junto con el médico de promoción y prevención el desarrollo de los programas a nivel de la UAB de acuerdo con los protocolos establecidos por la área de salud de la compañía.
- ✓ Realizar las actividades educativas y de tamizaje en las empresas afiliadas, en coordinación con el área comercial de la sucursal, de acuerdo con los parámetros establecidos por el área de salud, en cuanto a capacidad locativa derecho a servicios de afiliados, etc.

- ✓ Mostrar con excelencia una capacidad, conducta, lenguaje y presentación personal acordes con su función, como representante permanente de la compañía en las empresas afiliadas.
- ✓ Realizar actividades educativas de la UAB.
- ✓ Supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de las jornadas de vacunación.
- ✓ Garantizar la consecución de los biológicos, en las sucursales donde se presta directamente este servicio.
- ✓ Participar como delegado o representante en las reuniones periódicas convocadas en la secretaria de salud, generando los informes respectivos a la coordinación medica de la sucursal.
- ✓ Consolidar de forma mensual las estadísticas de p y p generadas en la sucursal.
- ✓ Consolidar de forma mensual la información de los pacientes inscritos a los programas de p y p en las diferentes UAB de la sucursal, cualquier anomalía en las condiciones de asepsia de los procedimientos realizados en dicha unidad.
- ✓ Recibir, revisar y auditar mensualmente la facturación de los servicios de p y p contratados por evento e incluirlo en el consolidado mensual.

3.2.10 Asesores Comerciales

3.2.10.1 Objetivo. Brindar asesoría a los usuarios en cuanto a los productos ofrecidos por Salud Total, el diligenciamiento de los diferentes formatos y realizar afiliaciones a usuarios que visiten la sucursal.

3.2.10.2 Funciones

- ✓ Realizar asesoría constante con el usuario, para satisfacer cada una de sus necesidades, generando estrategia de solución para resolver sus inquietudes.
- ✓ Dar información sobre la EPS, afiliaciones y autoliquidaciones.
- ✓ Asesorar al usuario en el diligenciamiento de las planillas de autoliquidación (descuentos por incapacidad, UPC adicional, periodos de pago y autoliquidación)
- ✓ Realizar afiliaciones d usuarios que visiten la sucursal.
- ✓ Ejecutar estrategias ideales para ofrecer nuestros productos (P.O.S, P.O.S.S y producto alianza) a nivel empresarial e independiente.
- ✓ Realizar seguimiento o mantenimiento al usuario, con el fin de ofrecerles servicios actualizados (pre – venta pos – venta).
- ✓ Implementar a través de esta supervisión, el proceso de inclusión de nuevos usuarios (recién nacidos, cónyuge, upc adicionales, etc.)
- ✓ Realizar la entrega oportuna de los carnés a cada uno de los usuarios adscritos (cotizantes y beneficiarios).

- ✓ Verificar que los pagos de las empresas afiliadas se realicen en el tiempo establecido para evitar que se generen estados que imposibiliten la prestación del servicio médico.
- ✓ Legalizar las afiliaciones por medio de la alta de gerencia
- ✓ Durante el proceso de prestación de servicio en planta, un asesor deberá radicar los carnés de cada uno de los asesores comerciales.

3.2.11 Auxiliar Administrativo y Cuentas Medicas

3.2.11.1 Objetivos

- ✓ Velar por el mantenimiento y organización de la correspondencia y el archivo de la sucursal.
- ✓ Recibir, radicar y controlar toda la correspondencia de la sucursal.
- ✓ Garantizar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la recepción y revisión de las cuentas por evento, por capitación y reembolsos así como realizar su respectivo tramite

3.2.11.2. Funciones

- ✓ Recibir y en rutar las llamadas que ingresan a la sucursal de acuerdo a la necesidad del usuario.
- ✓ Realizar llamadas a larga distancia.
- ✓ Recibir y realizar llamadas de la gerencia y coordinador administrativo.

- ✓ Manejar el fax.
- ✓ Dar soporte al coordinador administrativo en las labores correspondientes al manejo del recurso humano y manejar las hojas de vida de los funcionarios de la sucursal.
- ✓ Las indicaciones realizadas por el coordinador administrativo.
- ✓ Archivar la correspondencia de la gerencia y coordinación administrativa.
- ✓ Buscar y controlar las planillas de autoliquidación solicitadas por los funcionarios de la sucursal.
- ✓ Llenar la orden de capacitación (formato de odontología).
- ✓ Realizar las afiliaciones (pensión, caja de compensación) de todos los empleados de la sucursal previo Vo.Bo. del coordinador administrativo.
- ✓ Realizar el pedido de papelería para la gerencia y la coordinación administrativa.
- ✓ Custodiar y entregar los cheques al destinatario previa presentación del documento de identidad) por el concepto de:
 - Proveedores.
 - Reembolso.
 - Capitalización.
 - Recursos humanos.

- ✓ Recibir, revisar radicar y tramitar las cuentas medicas d los proveedores, garantizando que cumplan con los requerimientos exigidos por la compañía, colocando el sello de recibido sin aceptación.
- ✓ Otras funciones asignadas por el coordinador administrativo

3.2.12. Analista de Atención al Cliente y Cartera funciones.

3.2.12.1. Objetivos

- ✓ Brindar accesoria a los usuarios en cuanto a los productos ofrecidos por Salud Total y atender las inquietudes y reclamos de los usuarios de la sucursal, canalizar el arreglo de los problemas de la base de datos a la dirección de operaciones.
- ✓ Dar soporte a la sucursal en la recolección de soportes de pagos, recaudación de cartera en las empresas independientes, y generar la respuesta telefónica a los usuarios que han tramitado alguna solicitud.

3.2.12.2. Funciones

- ✓ Recibir y tramitar novedades de inclusión, retiro y cambio de dependiente a independiente y viceversa, cambio de cotizante a beneficiario y viceversa.
- ✓ Dar información sobre la EPS, Afiliaciones y autoliquidaciones.
- ✓ Recibir y tramitar actualizaciones de datos básicos de los usuarios (dirección, teléfono).

- ✓ Atender a los usuarios que no tiene IPS o que desean cambiarla.
- ✓ Solicitar y recibir los soportes de pago y afiliación de los usuarios para tramitar la corrección en la base de datos.
- ✓ Remitir diariamente en sobre independiente a dirección de operaciones, las correspondencias y novedades recibidas previo Vo.Bo. del coordinador administrativo.
- ✓ Verificar en la base de datos, la información de los grupos familiares cuyos carnés no han llegado a realizar la corrección necesaria para actualizar la información y la expedición de los carnés correspondientes.
- ✓ Ayudar a diligenciar las planillas de autoliquidación de los usuarios que presentan problemas en cartera.
- ✓ Depurar y enviar al departamento de operaciones, previo Vo.Bo. del coordinador administrativo, los listados de inasistentes y cartera en mora, enviados por la auxiliar de cartera.
- ✓ Efectuar la recuperación d cartera en mora.
- ✓ Remitir al coordinador administrativo las negociaciones de la cartera mora.
- ✓ Generar paz y salvo empresariales, previo Vo.Bo. del coordinador administrativo.
- ✓ Generar las cartas de antigüedad para los usuarios POS.
- ✓ Recepción de los reclamos de los asesores sobre el pago de incentivos.
- ✓ Otras funciones asignadas por el coordinador administrativo y de la asistente de servicio al cliente de la sucursal.

3.2.13.Auxiliar de Autorizaciones.

3.2.13.1.Objetivos. Autorizar los servicios en la sucursal de acuerdo a los derechos de cada usuario y a los parámetros establecidos por la compañía.

3.2.13.2.Funciones

- ✓ Autorizar los servicios médicos de acuerdo al derecho de cada usuario.
- ✓ Tramitar la autorización de servicio médico de alta complejidad ante instancias superiores.
- ✓ Reportar urgencias a línea total.
- ✓ Autorizar a través de Medicaid los usuarios con los problemas administrativos y que tengan derecho (previa remisión del analista de atención al cliente).
- ✓ Ingresar a los usuarios dentro del proceso en cada cadena Medicaid.
- ✓ Verificar y transcribir los derechos de las incapacidades e identificar su origen.
- ✓ Tramitar las autorizaciones de hospitalización y cirugía de los usuarios que no se hayan integrado al sistema Medicaid.
- ✓ Canalizar la recepción y negociación de semana 26.
- ✓ Controlar diariamente las estadísticas de las autorizaciones, negociaciones.
- ✓ Dar orientación clara y oportuna a los usuarios.
- ✓ Presentar quincenalmente el informe sobre autorizaciones dadas.

- ✓ Verificar derechos del usuario para consulta medica a través de Medicaid o por listados.
- ✓ Asignar la cita una vez autorizada.
- ✓ Recibir a los usuarios para la consulta medica, verificando la existencia de la cita.
- ✓ Diligenciar papelería.
- ✓ Cobrar cuotas moderadas y copagos y elaborar el informe respectivo.
- ✓ Brindar información a los usuarios.
- ✓ Realizar pedidos de papelería, dotación de insumos de oficina.
- ✓ Velar la limpieza general de las instalaciones.

3.2.14. Auxiliar de la Unidad de Atención Básica

3.2.14.1.Objetivos. Canalizar el flujo de pacientes hacia la consulta medica realizando los procedimientos administrativos correspondientes y velar por el optimo funcionamiento del manejo de historias clínicas y el archivo.

3.2.14.2. Funciones

- ✓ Recibir las respectivas agendas realizadas por central de citas para tener listas las historias clínicas de los pacientes y entregar a su respectivo médico.
- ✓ Verificar derechos del usuario para la consulta medica a través de Medicaid o por listados.

- ✓ Asignar la cita una vez autorizada.
- ✓ Recibir a los usuarios para la consulta medica, verificando la existencia d la cita.
- ✓ Diligenciar papelería.
- ✓ Cobrar cuotas moderadoras y copagos, elaborar el informe respectivo
- ✓ Brindar información a los usuarios.
- ✓ Realizar pedidos de papelería, dotación e insumos de oficina.
- ✓ Velar por la limpieza general de las instalaciones,
- ✓ Archivar las historias clínicas.
- ✓ Verificar diariamente que la dotación de los consultorios se encuentre completa, en perfecto estado y optimas condiciones de limpieza.

3.2.15. Auxiliar de Operaciones.

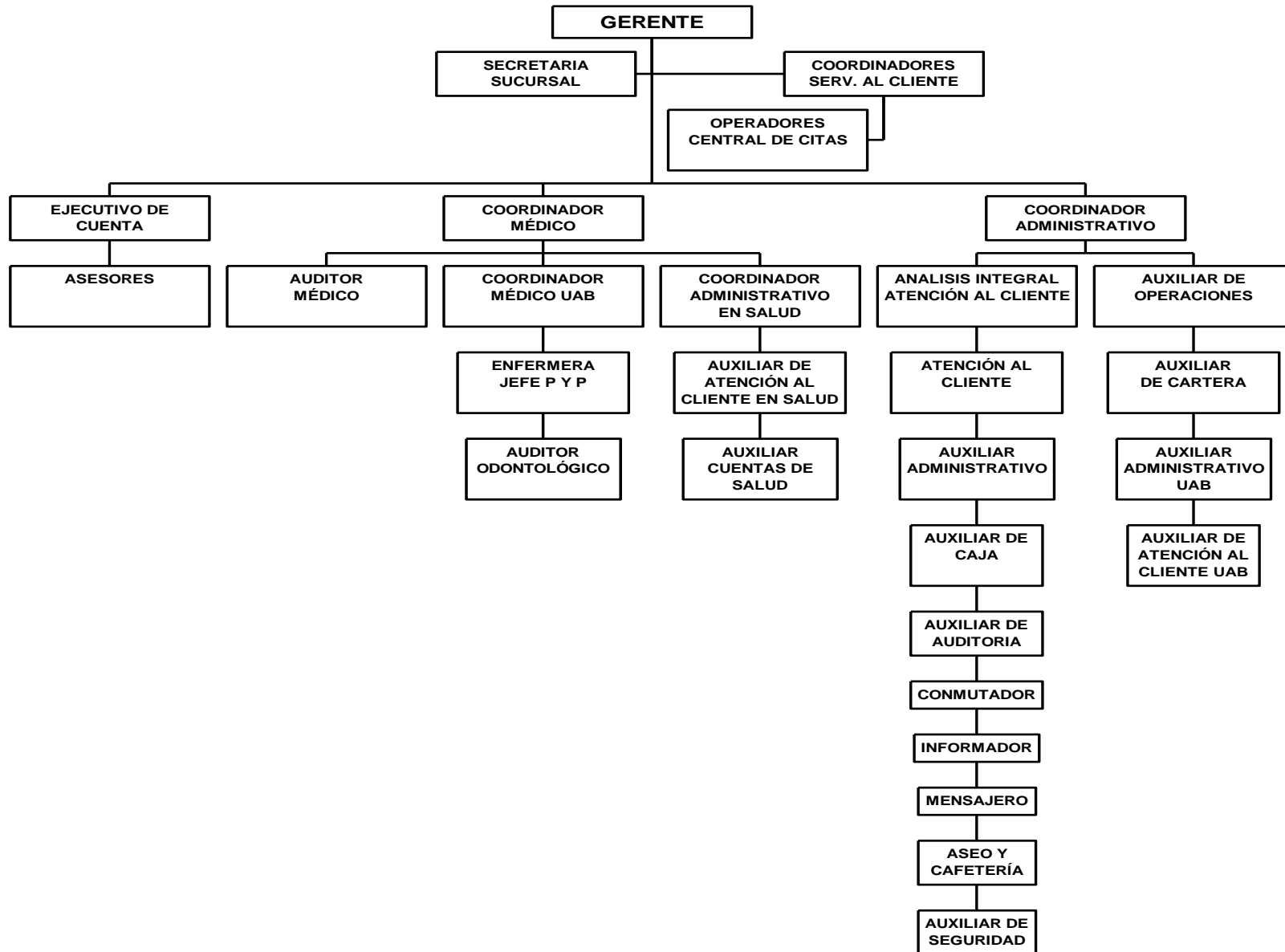
3.2.15.1.Objetivos

- ✓ Recibir, revisar, digitar, radicar los funcionarios de afiliación y generar los carnéts definitivos de los usuarios de Salud Total, asegurando que cumplen con los requerimientos establecidos por la compañía.
- ✓ Dar soporte técnico a todas las áreas de la sucursal y UAB tanto en el manejo y mantenimiento de software y hardware, como en la generación de los reportes que se requieran de la base de datos.

3.2.15.2.Funciones

- ✓ Recibir del gerente de cuenta la producción diaria de asesores comerciales de la sucursal.
- ✓ Revisar y radicar los formularios de afiliación que se encuentren correcta y completamente diligenciados y soportados.
- ✓ Digitar las afiliaciones que fueron recibidas.
- ✓ Deshojar y entregar al gerente de cuentas, las copias de los formularios de afiliación radicados junto con los carnets definitivos y su respectiva relación organizados por cada asesor.
- ✓ Devolver a la gerente de cuenta, los formularios que pudieron ser ingresados al sistema, previa identificación del motivo en la copia tapa del gerente de cuenta.

ESTRUCTURA ORGÁNICA SUCURSAL VALLEDUPAR



3.3. SISTEMA DE INFORMACION

Dentro de la compañía circulan oficialmente dos periódicos llamados NOTITOTALES, uno esta dirigido a los usuarios en le se les cuenta bimensualmente los cambios que haya tenido la compañía y que pueda de alguna forma modificar la atención en las diferentes sede; este periódico se entrega en las Unidades d Atención Básicas en un display diseñado específicamente para este fin (cartelera Notitotal). La hoja delantera se diseña con información general a nivel nacional con las notas de interés para todos: información jurídica, programas de promoción y prevención entre otras la hoja posterior s realiza con la información puntual de cada Sucursal (notiregional), donde se menciona que se esta haciendo puntualmente en cada Ciudad.

El Notitotal interno se organiza por intermedio de un comité conformado por delegados de diferentes áreas liderado por Recursos Humanos, y su objetivo es enterar a todos los colaboradores de la compañía acerca d aspectos internos.

3.4. FORTALEZAS

- ❖ La central d citas cuenta con el IVR, audiototal, es algo exclusivo dentro de la E.P.S., que perfeccionando podría arrojar resultados favorables.
- ❖ Hay fácil acceso a las instalaciones.

- ❖ La edificación proporciona seguridad en cuanto al aspecto de construcción, resistencia y mantenimiento.
- ❖ La edificación cuenta con una buena iluminación y ventilación
- ❖ Las paredes, techos y pisos son los adecuados, se mantienen limpios por su fácil manejo.
- ❖ Existen una sala de espera amplia, cómoda, acondicionada favorablemente para la distracción del cliente externo.
- ❖ Se amplía medidas correctivas para la eliminación de los malos olores.
- ❖ Las instalaciones eléctricas muestran un buen estado, se encuentran cubiertas.
- ❖ La seccional administrativa se encuentra separada de la parte asistencial.
- ❖ El trabajo realizado en la institución es en equipo.
- ❖ Los profesionales encargados de los componentes, se enfocan en la promoción y prevención de las enfermedades mediante la educación a los usuarios.
- ❖ La ejecución de los programas o componentes están a cargo de una enfermera y médico capacitado.
- ❖ El personal es amable y colaborador.
- ❖ Existe una información al cliente externo por parte de las recepcionistas.
- ❖ Las personas encargadas de brindar la atención al paciente registran diariamente las actividades.
- ❖ Existen iniciativa e interés por el servicio por parte del personal que labora.

- ❖ El comportamiento de todo el equipo de trabajo del servicio es el adecuado y además es respetuoso.

3.5. DEBILIDADES

- ❖ Falta de veracidad al ofrecerle el servicio a un posible usuario ya sea dependiente o independiente.
- ❖ El fortalecimiento en el servicio médico u odontológico de la competencia.
- ❖ El servicio no se encuentra con la capacitación adecuada para solucionar los problemas de los usuarios.
- ❖ La falta de apoyo al departamento comercial.
- ❖ Se maneja muy folclóricamente el aspecto humano, lo cual la competencia lo valora.
- ❖ No existe una gerencia de puertas abiertas.

3.6. AMENAZAS

- ❖ Escaso crecimiento económico
- ❖ Proyectos encaminados a reformas la Ley de salud que regula la prestación de dichos servicios.
- ❖ Reforma tributaria
- ❖ Impuestos al patrimonio implantado mediante

- ❖ Inseguridad generalizada en el país
- ❖ Inestabilidad cambiaria
- ❖ Proyecto de reforma laboral
- ❖ Nuevos competidores

3.7. OPORTUNIDADES

- ❖ Facilidades para acceder al crédito
- ❖ Renegociación de la deuda
- ❖ Estabilidad política monetaria
- ❖ Tendencia a reducir la inflación
- ❖ Aumento a la inversión en seguridad.
- ❖ Telecomunicaciones
- ❖ Globalización de la comunicación
- ❖ Alianzas estrategias
- ❖ Talento humano disponible

3.8. OBJETIVOS

3.8.1.Objetivo General. Optimizar el área de central de citas para que proporcione, de manera eficiente y eficaz las herramientas necesarias para obtener un desarrollo integral de los funcionarios de la entidad.

3.8.2. Objetivos Específicos

- ✓ Crear una motivación positiva hacia la cultura de servicio.
- ✓ Incrementar la publicidad para el servicio del IVR.
- ✓ Contratar otra persona para el área de central de citas.
- ✓ Capacitar al usuario para el uso del IVR.
- ✓ Ejercer permanente supervisión para el buen funcionamiento del IVR.

3.9. DIAGNOSTICO

Salud Total Empresa Promotora de Salud, sucursal de Valledupar es una de las entidades que ha superado sus metas desde el punto de vista de mercadeo y comercialización de todos sus productos ha tal punto de ser la primera E.P.S. en crecimiento físico y estructural a nivel nacional.

Entre todas sus áreas, en la que mas se ha encontrado debilidad es en el departamento de central de citas, debido a que la población afiliada no tiene satisfacción total al momento de solicitar su cita, ya que no se cuenta con el recurso humano necesario para brindar un excelente servicio.

En el área donde se gestiona la parte de cartera, operaciones y auditoria, se desarrolla la atención al cliente (central de citas) la cual es el objeto del presente

trabajo. En cuanto auditoria esta debe tener independencia física y mental de todas estas área según la ley 43 de 1.990.

El área de central de citas esta conformado por un solo funcionario quien tiene que desarrollar toda la atención a los afiliados de la compañía. La oficina en la que esta ubicada esta área es un poco reducida, además es compartida con la oficina del departamento de operaciones, cartera y auditoria, estas oficinas crean un gran flujo de funcionarios y usuarios que de una u otra manera impiden el normal desarrollo de las actividades del área.

No se cuenta con los equipos de oficina necesarios para el cumplimiento eficiente de las funciones, se carece de un archivador para organizar las multas que se aplican a los usuarios cuando incumplen las citas asignadas, organización d los implementos de trabajo, presentación de agendas diarias de las citas medicas.

La asistente de desarrollo humano es la encargada de motivar un cambio positivo de actitud, mejorar el clima organizacional que de cómo resultado una atención y un servicio optimo.

Lo anterior se corrobora a través de una encuesta de los usuarios, que concuerda desde el punto de vista analítico con el problema planteado.

3.10. CONTROL

Entre los mecanismos de control utilizados en la empresa se encuentra el cumplimiento del horario de trabajo para los empleados (8 horas diarias), con respecto a los materiales no se lleva control específico, no se cuenta con límites dentro de la Institución; otros aspectos del control, son los que se refieren a las normas de atención a los usuarios; se realiza auditoría a los registros médicos, no se ha diseñado un programa de supervisión y evaluación de los empleados que proporciona asistencia a los usuarios de los programas de promoción y prevención.

3.11. OPORTUNIDAD

Con base a una auditoría se puede rescatar una buena posición y prestigio de la E.P.S. de la ciudad de Valledupar, estudiando bien el mercado objetivo, satisfaciendo las necesidades de los usuarios lo cual fortalece el normal funcionamiento del desarrollo de la E.P.S. haciéndola rentable, eficaz y eficiente.

3.12. BENEFICIOS

- ❖ Crecimiento sin necesidad de ampliar las instalaciones físicas.
- ❖ Crecimiento con compra de tarjeta de puertos y software.

- ❖ Direccionamiento automático de llamadas ahorro.
- ❖ Mantenimiento de políticas de atención al cliente.
- ❖ Manejo de estadísticas de opciones de menú por ejemplo cual es la mas visitadas, aumento de productividad etc.
- ❖ Garantizar la prestación del servicio por 24 horas.
- ❖ Fácil acceso para la asignación, cancelación y consulta.
- ❖ Permite solicitar ayuda con un operador telefónico.

3.13. COMO FUNCIONA

El usuario se comunica por medio de su teléfono (casa, oficina,, celular o incluso teléfono de la calle) para realizar una asignación, consulta o cancelación de citas al numero de la central de citas asignado para este proceso, la llamada es recibida en la planta d citas asignado para este proceso, la llamada es recibida en la planta telefónica d cada sucursal y esta a su vez la desvía siempre al contestador automático del I.V.R., este tendrá disponibilidad de los canales asignados a cada una de las sucursales, una vez se llena la disponibilidad de canales el I.V.R. desborda la llamada a los operadores, siempre que hay alguna inconsistencia en cuanto al usuario por ejemplo, mora en los pagos, usuarios retirados etc... el I.V.R. también desborda la llamada al operador y no asigna citas.

El sistema se encuentra programado para trabajar las 24 horas del día, los 365 días del año, permitiendo a los usuarios de Salud Total una garantía de servicio en cualquier momento.

Funciona con cualquier teléfono. El I.V.R. no detecta las inasistencias por lo tanto asigna cita y el usuario debe cancelar la inasistencia cuando acuda a su cita.

Básicamente el proyecto busca contener el crecimiento de los operadores telefónicos para las centrales de citas, así como el crecimiento en áreas físicas y áreas de trabajo (escritorio, computador, red, aparato telefónico), para ellos habrá en funcionamiento paralelo la operación del I.V.R. y los operadores de la central de citas medicas que hoy operan.

El éxito del proyecto radica en que la utilización del I.V.R. para asignación de citas automáticas lleguen al 80 % del total de las citas asignadas por sucursal y para ello se contara con 4 meses en los cuales habrá las mediciones respectivas y durante los cuales se podrá ir reduciendo el personal a cargo de la central de citas.

Típicamente un proyecto de estos tiene una fase inicial de lento crecimiento pero su propia dinámica y la que se le pueda imprimir debe garantizar lograr los objetivos propuestos.

Es así que al finalizar los cuatro primeros meses de operación deberíamos, además de haber parado el crecimiento de operadores para las centrales de citas y el crecimiento en áreas y recursos, contar únicamente con un 20 % de operadores de los que se hubiesen requerido para mover el total de citas a asignar para la población que se tuviese en ese instante.

3.14. RESPONSABILIDAD DE LOS SUPERVISORES

- ❖ Son los dueños del proceso operativo y funcional (implantación, ejecución, pruebas operativas y funcionales, información a usuarios y funcionarios, divulgación y seguimiento).
- ❖ Monitorear los canales del I.V.R. para detectar la congestión y de acuerdo a necesidades pedir aumento de canales.
- ❖ El seguimiento que se debe realizar debe ser operativo y estadístico una vez implantado.
- ❖ El supervisor debe garantizar la actualización de toda la información como médicos que se retiran e ingresan y realizar seguimiento de la actualización de la voz corporativa, información que deberá entregarles el auxiliar administrativo de cada sucursal.

- ❖ Son las personas encargadas de ajustar el personal de central de citas en cada sucursal d acuerdo con el uso y eficiencia del I.V.R.
- ❖ La divulgación de información y manejo es el punto mas importante que se debe trabajar para el éxito de este proyecto, para esto se realizan capacitaciones, estrategias campañas informativas a los usuarios etc.
- ❖ Es responsabilidad de los supervisores realizar todo tipo de pruebas operativas para el buen funcionamiento del I.V.R. y cualquier inconsistencia reportarla a la Coordinación o Dirección Nacional de Servicios al Cliente.

3.15. VOZ CORPORATIVA

Inicialmente el sistema quedara grabado con la voz corporativa de Stella Valdés, funcionaria de Salud Total.

3.16. PLAN DE PRUEBA

Se debe tomar un muestreo todos los días en horas pico.

- ✓ Entre 9:00 AM a 11:00 AM y entre 2:00 PM a 4:30 PM. Horas Pico, y en horas de la noche a las 7:00 PM.

- ✓ Se verifica que todos los canales estén funcionando e igualmente sus respectivos códigos AID`s.

- ✓ En ocasiones s toma un solo canal de I.V.R. y se monitorea con el AID`s por espacio de una hora, y se cuenta las citas asignadas, cuantas colgadas por el usuario, y cuantas fueron transferidas de I.V.R a operador.

- ✓ Se verifica que al marcar el teléfono asignado a la central de citas, este de frente el I.V.R. antes que el operador.

- ✓ A diario, realizar los diferentes bloqueos y si hay novedad de traslado o retiro de médicos que sean informados.

- ✓ Se deben realizar pruebas ingresando cedulas conocidas de usuarios activos e inactivos y que se encuentren en el sistema y hacer todos los procesos para verificar el funcionamiento del I.V.R.

- ✓ Verificar desbordamiento a los operadores cuando:

Están llenos todos los canales.

Lo solicita el usuario por la codificación.

Inconsistencia de usuario.

- ✓ Se deben realizar pruebas para verificar su funcionamiento las 24 horas del día, sábados y domingos.

- ✓ Se debe verificar que todos los nombres de los médicos sean claros, y en cuanto a oportunidad que se encuentren en el horario correspondiente.

- ✓ Probar con cuanto tiempo de anticipación cancela citas a los usuarios.

- ✓ Realizar pruebas desde diferentes tipos de teléfonos como inalámbricos, celular, de disco digital etc. Para verificar que con cualquier tipo de teléfono funciona el I.V.R.

4. ALTERNATIVAS DE SOLUCION O RECOMENDACIONES

El principal problema que se presenta en Salud Total es la aplicación inadecuada o indebida de los postulados técnicos de los cuales ha cimentado su estructura organizacional.

Las teorías no son culpables de los desaciertos y la falta de gestión, ni debe ser el chivo expiatorio ideal para ocultar los errores humanos que impiden el crecimiento adecuado de la organización.

Salud Total debe modificar su estilo de administración, de uno autócrata que limita la creatividad, la iniciativa y la espontaneidad de los empleados; a una democrática que permita el desarrollo de amistad entre los grupos y relaciones cordiales entre los empleados. Tal modelo genera un clima de satisfacciones en una empresa, difundiendo el sentido de responsabilidad y compromiso entre los miembros de la misma.

Se debe implementar en Salud Total, para hacer más eficiente la administración, “ el funcionamiento “ de sus empleados. El facultativo d los empleados nació de los programas participativos de las décadas de 1970 y 1980. Hoy los empleados a quienes se aplica no solo intervienen en la implantación de las decisiones sin

dirección del supervisor, sino también al tomarlas. Para lograr el funcionamiento, Salud Total debe:

- ✓ Intervenir en los conocimientos, habilidades y capacidad del personal.
- ✓ Creer en la capacidad de sus empleados para alcanzar el éxito.
- ✓ Comunicar claramente sus expectativas
- ✓ Aprovechar las cualidades de sus empleados.
- ✓ Compartir la información.

De la misma manera en Salud Total se debe poner en marcha un sistema de recompensas más equitativo que estimule a toda la planta de personal y no solamente a un grupo privilegiado, ya que dicho comportamiento, crea un clima de inconformidad en la empresa.

Para establecer un sistema de recompensas adecuado se pueden analizar las teorías de las relaciones humanas, la teoría estructuralista y la teoría del comportamiento, las cuales presentan en sus postulados grandes aportes en lo que respecta a la motivación de los empleados

Otros de los aspectos a tener en cuenta por parte de Salud Total es mejorar las comunicaciones en la empresa, ya que presenta serias deficiencias. En las empresas de hoy la comunicación debe fluir más velozmente que antes. Para ser eficaz, un administrador necesita el proceso de la información necesaria para la ejecución de

las funciones y actividades administrativas. Sin embargo, incluso una mirada casual que los sistemas de comunicación de Salud Total revela que se carecen a menudo de información vital para la toma de decisiones.

La carencia o falta de comunicación ascendente puede ser desarrollada para una organización. Es por eso que Salud Total debe reestructurar su sistema de comunicaciones, y lo pude hacer con base a los postulados neoclásicos expuestos por PETER DRUCKER, HARD KOONTZ, HEINZ WEIHRICH, entre otros; los cuales presentan una amplia bibliografía en lo que respecta a los estilos de comunicación y los instrumentos que se deben emplear para hacerla mas eficiente.

CONCLUSIONES

Con el anterior trabajo se pudo conocer un poco más de los antecedentes históricos y modelo de administración de Salud Total.

En los apartes del mismo se pudo determinar cuáles son el direccionamiento estratégico de la empresa, así como sus lineamientos internos en lo que respecta a estilos de dirección, recompensas, canales de comunicación, estructura orgánica etc.

Una vez descrita la forma como se administra Salud Total, se enmarcó a la empresa en un conjunto de teorías organizacionales en las cuales se caracteriza teóricamente la empresa. Se pudo conocer que la clásica, la científica, teoría del comportamiento, etc., pero se logró conocer que la empresa analizada no los aplica correctamente, ya que existen varias fallas que originan por la inexacta interpretación de los postulados teóricos de las que se basan los esquemas organizacionales de Salud Total.

BIBLIOGRAFÍA

CONTRERAS BUITRAGO, Marco Elías. Fenomenología de la Empresa. Unisur, Santafe de Bogota, 1995.

Información proporcionada por la Empresa SALUD TOTAL E.P.S. Sede Valledupar.

ANEXOS

ENCUESTA IVR

Fecha de elaboración de encuestas:_____

Nombre del Usuario:_____

Documento de Identidad:_____UAB:_____

Fecha en la cual Solicito la Cita:_____Tipo de teléfono que posee:_____

1. Cuantas veces marco para poderse comunicar con la central de citas.

Una Vez:____Entre dos y cuatro Veces:____cinco o mas:____Tipo

2. Que le contesto primero.

Audiorespuesta: _____operador:_____

3. Las instituciones que le brinda el audiototal son claras ?.

Si: _____ No:_____

4. Ha tenido algún inconveniente con alguna cita asignada por el Audiototal:

Si: _____ No:_____

5. Como califica el servicio de audiorespuestas: (siendo 5 la mejor calificación y 1 la peor).

1_____ 2_____ 3_____ 4_____ 5_____

6. ¿Cual es su opinión del servicio que le brinda audiototal ?

7. Entre los dos sistemas, cual usted prefiere para la asignación de citas ?

Audiorespuesta:_____operador:_____

Porque?_____
