

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE FORTALEZCAN Y PROMUEVAN EL USO DE
LA PLATAFORMA DIGITAL POR PARTE DE LOS AFILIADOS DE EPS SURA
EN LA REGIONAL BUCARAMANGA.**

Isabel Cristina Pita Pinto

ID: 000201698

Trabajo de grado en modalidad pasantía para optar por el título de comunicadora social -
periodista

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL- PERIODISMO
BUCARAMANGA
2019

DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE FORTALEZCAN Y PROMUEVAN EL USO DE LA
PLATAFORMA DIGITAL POR PARTE DE LOS AFILIADOS DE EPS SURA EN LA
REGIONAL BUCARAMANGA.

Isabel Cristina Pita Pinto

ID: 000201698

Trabajo de grado en modalidad pasantía para optar por el título de comunicadora social -
periodista

Supervisora

Lina María Alvarado Rueda

Magíster en comunicación digital

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL- PERIODISMO
BUCARAMANGA

2019

El presente informe ha sido socializado y aceptado por la organización en representación de la persona que firma a continuación como veedora del proceso de practica de la estudiante en la misma:

Coordinador en salud de atención medica

Bucaramanga, 19 de Julio de 2019

Tabla de Contenidos

Introducción.....	9
Contexto Institucional	11
Objetivos	15
Propuesta estrategica.....	16
Referente conceptual.....	17
Actividades desarrolladas.....	20
Conclusiones.....	29
Recomendaciones	32
Referencias Bibliográficas.....	33
Anexos.....	345

Lista de figuras

Figura 1. TABLA DE SISTEMATIZACION DE ENCUESTAS EPS SURA. ¡Error!

Marcador no definido.

Figura 2. IMAGEN MENSAJE DE TEXTO PARA USUARIOS SURA..... 22¡Error!

Marcador no definido.

Figura 3. IMAGEN KIOSKO IPS SURA BUCARAMANGA 23

Figura 4. IMAGEN DIGITURNO PLATAFORMA JUNIO..... 25

Figura 5. IMAGEN LINEA AL USUARIO PARA ATENCION EN SALUD 26

Figura 6. IMAGEN OBSEQUIOS PARA ENVENTOS SURA..... 28

Figura 7. IMAGEN KIT DE REGALOS SURA 28

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE FORTALEZCAN Y PROMUEVAN EL USO DE LA PLATAFORMA DIGITAL POR PARTE DE LOS AFILIADOS DE EPS SURA EN LA REGIONAL BUCARAMANGA

AUTOR(ES): Isabel Cristina Pita Pinto

PROGRAMA: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR(A): Lina María Alvarado Rueda

RESUMEN

A continuación, se presenta el informe realizado en EPS SURA Bucaramanga, que tiene como finalidad principal la divulgación de una herramienta digital conocida como “SERVICIOS A UN CLIC” en la cual los usuarios pueden autorizar medicamentos, procedimientos, radicar incapacidades o cirugías. Esta iniciativa surge de una necesidad, que presentó la plataforma física IPS SURA CABECERA; en primera instancia porque colapsó por el incremento poblacional de la EPS y en segunda instancia por los tiempos de espera que superaban los sesenta minutos, factor que generó aumento en los PQR (peticiones, quejas y reclamos) de la empresa. Se plantea una estrategia como un plan de contingencia para que los usuarios que se encontraban en la plataforma física, hicieran su propia prueba piloto en la página www.epssura.com; el proyecto comenzó realizando encuestas para identificar si ya conocían la herramienta, cómo había sido la experiencia en ella, y así mismo capacitar a los usuarios durante el tiempo de espera sobre los beneficios que obtendrían si utilizaran este servicio desde sus casas. Al momento de salir de la contingencia, se concluyó que los usuarios empezaron a utilizar más esta herramienta, además, de que se logró disminuir el tiempo de espera a 40 minutos, por consiguiente, los usuarios que aún asisten a la IPS no conocen esta herramienta, pero se les brinda primero que todo una ayuda visual con el paso a paso y también se les ubicó un “KIOSKO” en donde las personas pueden realizar su trámite virtual por si tienen alguna duda. EPS SURA busca que los indicadores que miden su servicio frente a la población de Bucaramanga sean positivos, y siempre mejorar para que el usuario se encuentre satisfecho.

PALABRAS CLAVE:

e-salud, TIC, relacionamiento, EPS SURA.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: DESIGN OF STRATEGIES THAT STRENGTHEN AND PROMOTE THE USE OF THE DIGITAL PLATFORM BY EPS SURA AFFILIATES IN THE BUCARAMANGA REGIONAL

AUTHOR(S): Isabel Cristina Pita Pinto

FACULTY: Facultad de Comunicación Social

DIRECTOR: Lina María Alvarado Rueda

ABSTRACT

Next, a report made in EPS SURA Bucaramanga is presented, whose main objective is the dissemination of a digital tool known as "SERVICES TO A CLICK" in which users can authorize medications, procedures, file disabilities or surgeries. This initiative arises from a need, which has presented the IPS SURA CABECERA physical platform; in the first instance because it collapsed due to the population increase of the EPS and in the second instance due to the waiting time it exceeded the minutes, a factor that generated an increase in the PQR (petitions, complaints and claims) of the company. A strategy is proposed as a contingency plan for users who are on the physical platform, their own pilot test has been carried out at www.epssura.com; the project began the answers to identify if we already know the tool, how the experience had been in it, and also to train users during the waiting time about the benefits that would be obtained in this service from their homes. At the time of leaving the contingency, it was concluded that users began to use this tool more, in addition, the waiting time was reduced to 40 minutes, by a medium, to users who still attend the IPS do not know this tool. However, a visual aid is also provided with the step by step and the location of "KIOSKO" where people can perform their virtual procedure if they have some doubt. EPS SURA seeks that the indicators that measure their service in front of the population of Bucaramanga are positive, and always improve so that the user feels satisfied

KEYWORDS:

e-salud, TIC, Relacionamiento, EPS, SURA

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

En el presente informe se da a conocer el plan de trabajo que fue realizado en EPS SURA Bucaramanga para fortalecer el uso adecuado de la plataforma digital llamada “SERVICIOS A UN CLIC”, el cual implementó la compañía para lograr modificar y mejorar los indicadores de satisfacción registrados frente a los tiempos de espera para los servicios de autorización de medicamentos, procedimientos, radicar incapacidades o cirugías, etc., prestados por la entidad. Principalmente la sobrepoblación que presentó la IPS Sura Cabecera. Así mismo, el presente plan de trabajo buscó mejorar el tiempo de espera haciendo un aprovechamiento del mismo para fomentar en los usuarios el uso de dicha herramienta tecnológica.

Durante el proyecto se adecuó un lugar específico que consta de un computador para los usuarios con escáner, en el cual se les enseñaba el paso a paso que se debe realizar en la página web de la EPS www.epssura.com, para disminuir el tiempo de espera en las salas físicas.

También se encontraron falencias de la plataforma digital, las cuales se fueron mejorando al paso de que el proyecto se seguía realizando; además, los usuarios ahora cuentan con este servicio que les sirve en cualquier momento para alguna inquietud. La mejoría se notó por el aumento de tramites “a un clic” que se gestionan internamente, y

actualmente las personas que acuden a plataforma física es por casos extremos o casos de vital importancia que necesitan respuesta de un día para otro.

Las estrategias mencionadas se realizaron satisfactoriamente logrando así los objetivos propuestos por el proyecto, para mejoría de la EPS SURA en todas sus áreas, pero sobre todo con sus usuarios.

Contexto Institucional

Suramericana de seguros nació en el año de 1944 en la ciudad de Medellín por iniciativa de 32 empresas y 150 accionistas y hoy en día es conocida como SEGUROS GENERALES SURAMERICANA. A los dos años de creada llega a abrir sus puertas en la Capital colombiana, su primer filial, es decir, su seguro de vida nació en el año 1947, donde se hacía gestión de: seguros de vida, accidentes, incapacidad de enfermedades, y rentas vitalicias.

Durante los años setenta (70) ocurrieron hechos muy importantes para SURA, se creó la conocida sede emblemática en el centro occidente de Medellín, y también se le reconoció su gran labor con la condecoración ESTRELLA DE ANTIOQUIA, otorgada por la asamblea de Antioquia, por su prestigio y aceptación, así mismo, durante estos años la organización también le entrega a la ciudad una escultura “la vida, tentación del hombre infinito” del maestro Rodrigo Arenas Betancur, ratificando su vocación y compromiso cultural.

Dentro de la Organización nace una pequeña división conocida como SUSALUD, como una empresa de medicina prepagada este hecho sucedió para los años 1990, lo que hoy en

día es conocida como EPS SURA, para esta época también se le hace apertura a una IPS propia conocida como DIANICA IPS una compañía que le presta servicio a la EPS con ayudas diagnósticas y laboratorios clínicos, con una participación accionaria del 100% con la EPS SURA.

Durante los años noventa la organización seguía creciendo y creando nuevas entradas como lo fue la ARL SURA, administradora de los riesgos asociados a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, diferentes ramas de la organización también se crearon para esta

fecha como lo fue: SURAMERICANA DE SEGUROS, conocida hoy como SEGUROS SURAMERICANA S.A y SURAMERICANA DE INVERSORES es decir hoy en día GRUPO SURA, así finalizó ese siglo.

A inicios del año 2000 Suramericana empieza a expandirse por otras zonas tanto del país, como en empresas inversoras, comienza la alianza con almacenes ÉXITO, se crea SOAT Y AUTOS SURA, y fue justa mente en el año 2009 cuando el cambio en marca era necesario y se aplica la marca comercial SURA para todos los negocios de la organización dando un reconocimiento a nivel de América Latina como una organización que reconoce la gestión referente al premio obtenido “mejor aseguradora de Latinoamérica 2013” entregado por Reactions.

SURA tiene en sus documentos institucionales unos principios corporativos basados en la ética como una premisa que orienta la manera de establecer relaciones con los grupos

internos y se refleja en todos sus colaboradores, los cuales se manejan la organización que les constituye su identidad empresarial para que trasciendan en las estrategias corporativas:

Principios corporativos

Equidad: Entendida como el trato justo y equilibrado en la relación laboral, comercial y/o cívica con nuestros empleados, asesores, accionistas, clientes, proveedores y la comunidad en general, y la igualdad de trato para con todas las personas, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales o de género.

Transparencia: Las relaciones con la compañía están basadas en el conocimiento, dentro de los límites de la ley y la reserva empresarial, de toda la información sobre la que se rigen nuestras actuaciones.

Respeto: Más allá del cumplimiento legal de las normas y de los contratos pactados con nuestros grupos de interés, tenemos presente sus puntos de vista, necesidades y opiniones, lo que implica reconocer al otro y aceptarlo tal como es.

Responsabilidad: La intención inequívoca de cumplir con nuestros compromisos, velando por los bienes, tanto de la compañía, como de nuestros accionistas, clientes, proveedores y de la comunidad en general.

Sura no es una organización como todas las que existen en Colombia, para ellos no existe una misión sino un ejercicio empresarial que impacta a la gestión de los negocios y desarrollo social frente al contexto npublic0os de los países donde operan, suramericana se definió como GTR (Gestión de tendencias y riesgos) como eje estratégico para la generación de valor y competitividad.

La visión de la organización se basa en el fortalecimiento y consolidación de iniciativas que den cumplimiento a los siguientes lineamientos corporativos: desarrollo del talento humano, diversificación de mercados, soluciones y canales, y hacer tangibles las soluciones y la sostenibilidad.

Organigrama estructura Orgánica Oficina integrada Bucaramanga **(Ver anexo No. 1)**

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar estrategias que fortalezcan y promuevan el uso de la plataforma digital por parte de los afiliados de EPS SURA en la Regional Bucaramanga.

Objetivos Específicos

Conocer la percepción de los usuarios acerca de la plataforma de EPS SURA.

Apoyar de manera consecutiva la plataforma presencial de la EPS SURA, con el fin de divulgar la herramienta digital "Servicios a un clic" con los usuarios y así poder liberar el flujo que en se conglomera en la plataforma presencial.

Gestionar eventos empresariales para capacitar, informar o presentar productos o servicios determinados dentro de la organización en general de Seguros SURA.

Referente Conceptual

La propuesta estratégica está basada en una serie de acciones que se hicieron en EPS Sura para lograr afrontar un incremento en las quejas que se presentaban en las instalaciones de las IPS, la gran conglomeración de usuarios estaba haciendo colapsar el sistema de autorizaciones presencial, fue justo en ese momento donde se necesitaba realizar cambios, los cuales debían involucrar a las TIC (las tecnologías de la información y la comunicación).

El sector Salud también ha sido impactado con estos recientes cambios ocasionados por la irrupción de internet y las TIC, características de la nueva era digital, según el Ministerio de Salud para el año 2019 todas las EPS e IPS deben estar conectados con eSalud, una herramienta que trae consigo ventajas tanto para los prestadores como para los usuarios, esta tiene como función ser como una base de datos de historias clínicas de cada usuario y con acceso de servicio de salud.

En EPS SURA, se planeó usar y divulgar la plataforma digital “SERVICIOS A UN CLIC”, con el fin de descongestionar las plataformas físicas, evitando así que los usuarios esperen largas horas en una sala de atención, así mismo este proyecto pretendía enseñar esta herramienta digital porque, según Alfonso Gumucio (2010), “Los modelos de promoción de la salud incorporan nuevos elementos”, si bien este elemento tecnológico

busca promover el uso de trámites a partir de la mediación de herramientas tecnológicas, se acudió a una estrategia de alfabetización para con los usuarios que poco manejan las herramientas digitales.

Se informó y formó a los usuarios sobre el uso de la plataforma digital a través de socialización y capacitación, transfiriéndoles este tipo de conocimiento que podría denominarse *cyberalfabetización* según Bernal Pérez, (2003) se refiere al conocimiento y manejo de las herramientas digitales, enfatiza en el aspecto ético del acceso a la información digital. Así mismo afirma que "las habilidades para orientarse satisfactoriamente en la red ayudarán también a las personas a descubrir, usar y evaluar las fuentes de información que posibiliten su desarrollo, tanto profesional como humano" (p 3).

La realización de la propuesta consta de un arduo trabajo con los usuarios, como un agente de transformación como Luis Ramiro Beltrán cita "la comunicación para la salud es un ejercicio educativo comprometido con la generación de conductas condecientes al mejoramiento del estado de la salud del pueblo"(2010, p 27), este proyecto está formando a las personas sobre las nuevas herramientas que existen y que pueden utilizar para agilizar sus trámites de salud, para lograr cumplir con uno de los requisitos que interpuso la Superintendencia Nacional de salud en el año 2018 sobre los servicios oportunos y de calidad, retos que el Ministro de Salud y Protección Social, Juan Pablo Uribe Restrepo, presentó para el presente año.

Finalmente, se requiere implementar y capacitar a la ciudadanía especialmente a los usuarios SURA sobre estas nuevas estrategias de adaptación e inclusión, con estos modelos que ya han sido usados en otras ciudades del país, con esta se pueden llegar a un nivel superior de apropiación, poder acceder a contenidos cada vez más específicos y especializados se ha convertido en una tendencia consolidada (Pisani, 2006), estas innovaciones son de vital importancia, puesto que esta es una herramienta que agiliza las miles de ordenes medicas que se les entregan a los pacientes, evitando que ellos sigan pasando horas enteras esperando sus autorizaciones; estas herramientas e instrumentos de acceso son efectivos a la información y al conocimiento las nuevas generaciones ya manejan con facilidad la web en el ámbito académico.

Los estudios indican que los jóvenes valoran internet como un canal idóneo para plantear preguntas y recibir respuestas sobre sus inquietudes sobre la ciencia y sus avances, tal y como muestran los datos de Fecyt (2017), por eso es necesario que toda la población sepa utilizar estas herramientas digitales y exista así entre la EPS y sus afiliados una comunicación efectiva, con buenos resultados de calidad que se adapten a esta era de comunicación y salud en la que estamos actualmente.

Actividades Desarrolladas

Para darle el cumplimiento al objetivo general que es: Desarrollar estrategias que fortalezcan y promuevan el uso de la plataforma digital por parte de los afiliados de EPS SURA en la Regional Bucaramanga se establecieron unos objetivos específicos que plantearon estrategias con acciones puntuales para facilitar el proceso académico de la pasantía.

Conocer la percepción de los usuarios acerca de la plataforma digital de EPS SURA.

Al inicio de la pasantía se evidenció una situación preocupante para la administración de la IPS se habían disparado las quejas, las más frecuentes se basaban en el tiempo de espera en la plataforma física. De tal manera que, al activarse el plan, se realizó una encuesta corta debido al tiempo y la poca disposición de los usuarios para responder un instrumento más extenso (**Ver anexo 2**)., A partir de esta se podía identificar si los usuarios conocían ya la plataforma digital, cómo había sido su experiencia, y si el usuario decía que no, se le entregaba una pieza visual en la cual estaba el paso a paso de la herramienta.

El muestreo que se realizó fue no probabilístico por conveniencia y en total se aplicaron 100 encuestas a usuarios mayores de edad, de cualquier género, de los cuales fue posible conocer que el 80% no conocía la plataforma digital, esta se realizó desde el mes de enero hasta mitad de mayo.

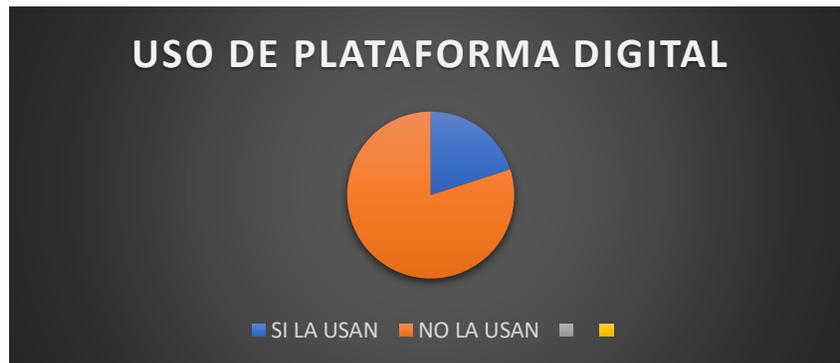


FIGURA 1. Resultado pregunta ¿Conoce usted la plataforma digital de EPS SURA?

De las 20 personas que afirmaron conocer la plataforma, 17 han usado la herramienta “SERVICIOS A UIN CLIC”, los tres restantes la conocen, pero no la han usado. Referente a la calificación del servicio, se encontró que el 25% de los usuarios que respondieron esta pregunta piensan que el servicio es regular o malo, aspecto importante para la EPS SURA

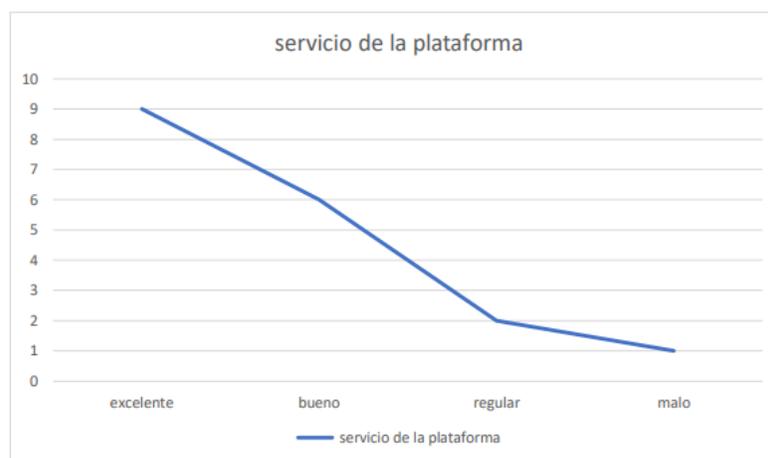


Figura 2. Resultado pregunta ¿Cómo le ha parecido el servicio de la plataforma digital

Estas actividades se apoyaron dando acompañamiento en el KIOSKO (iniciativa que se explica más adelante), como una prueba piloto, donde se le enseñaba al usuario a escanear

los soportes y a subirlos a la plataforma, pero sobre todos darles este conocimiento que les puede servir en cualquier otra entidad.

El acompañamiento se daba según la disposición de cada persona y se apoyaba respondiendo cualquier duda al respecto. Cuando el usuario realiza su trámite virtual recibe un mensaje el cual le informa que en dos días tendrá respuesta de su solicitud, como el siguiente:

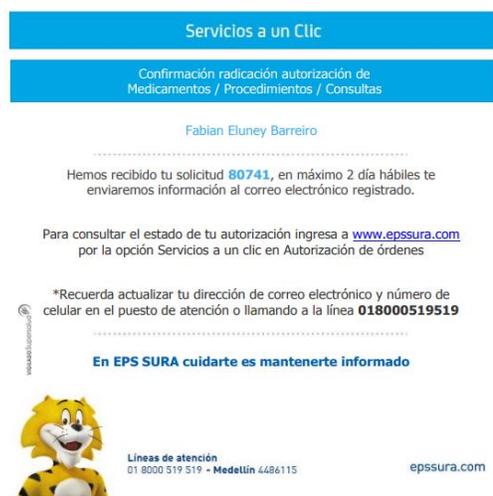


FIGURA 2. Imagen tomada de archivos EPS SURA.

Apoyar de manera consecutiva la plataforma presencial de la EPS SURA, con el fin de divulgar la herramienta digital "Servicios a un clic" con los usuarios y así poder liberar el flujo de personas que se conglera en la plataforma presencial.

Para la realización de este objetivo se tuvieron en cuenta varios aspectos. En primer lugar, se acondicionó un punto al lado del puesto de la auxiliar de autorizaciones de la

plataforma física ubicada en la Calle 52 # 29-123, una especie de escritorio que se llamara “KIOSKO” (Ver anexo No. 3) en el cual se encuentra un computador, con un escáner, siempre está proyectada la página web www.epssura.com en la que se encuentra el acceso directo a “SERVICIOS A UN CLIC” que es la herramienta digital que se utilizó durante todo el proyecto.



FIGURA 3. Kiosko- ubicado en la IPS CABECERA calle 52 #29-123

Al conocer la percepción de los usuarios se pudo deducir que el público joven estaba abierto a los nuevos cambios tecnológicos mientras que las personas de aproximadamente 40 años en adelante están acostumbradas a lo tradicional, hacer filas y esperar recibir algo en físico para tener tranquilidad. Los encuestados opinaban que anteriormente no se había divulgado este servicio. Por esto se trabajó en dos estrategias informar a través de piezas impresas sobre los servicios para los interesados y formar a partir de orientación presencial

a las personas mayores para que conocieran el uso de la plataforma, y posteriormente se sintieran seguros al realizar el trámite virtual.

Según lo explicado antes del plan de trabajo La EPS presentó un crecimiento de PQR (Petición, quejas y reclamos) por el crecimiento poblacional de la misma (**Ver anexo No. 4**) y fue en ese momento donde el proyecto comenzó como un plan de contingencia en el cual se enmarcan las estrategias aquí propuestas y desarrolladas para lograr disminuir los indicadores que estaban afectando la imagen de la EPS (**Ver anexo No. 5 y 6**).

El plan de contingencia se realizaba diariamente en la IPS a través de la estrategia de información explicando a los usuarios la cantidad de trámites que se podían gestionar a través de “SERVICIOS A UN CLIC”. No obstante, las actividades se complicaban porque la herramienta pide cierta información obligatoria, como por ejemplo cuando se va a radicar hay que subir orden médica e historia clínica, y había usuarios que no llegaban con todos los soportes, entonces se desarrolló la estrategia de formación, en la cual se capacitó a los afiliados y se les dio una pieza visual (**Ver anexo No.7**) para que fueran y desde casa realizaran su trámite y así tuvieran la información a la mano para continuar gestionando sus requerimientos de manera online.

Uno de los inconvenientes que se encontró era que, por ejemplo, las personas adultas no tenían correo electrónico y es uno de los requisitos más importantes porque por este medio

es donde la EPS va a responderle al usuario, En muchos casos fue necesario ayudar a los afiliados a crear un correo electrónico personal, para poder colaborarle con sus necesidades.

Antes de la ejecución del plan de trabajo la plataforma física recibía entre 150 a 180 usuarios, y las quejas aumentaron por el mal tiempo de espera que se tenía en la IPS. Descongestionar la sala era uno de los grandes logros que se tenían en mente, las estrategias puestas en marcha no solo divulgaban el paso a paso de la herramienta digital sino además estaba alfabetizando a los usuarios EPS SURA sobre los beneficios de los avances tecnológicos que hay en el presente año. El siguiente gráfico ilustra como actualmente el Digiturno de la IPS registra a la 1:45 de la tarde que solo ha recibido 89 personas a diferencia de los días en que se realizó el plan de contingencia donde se registró mayor congestión.

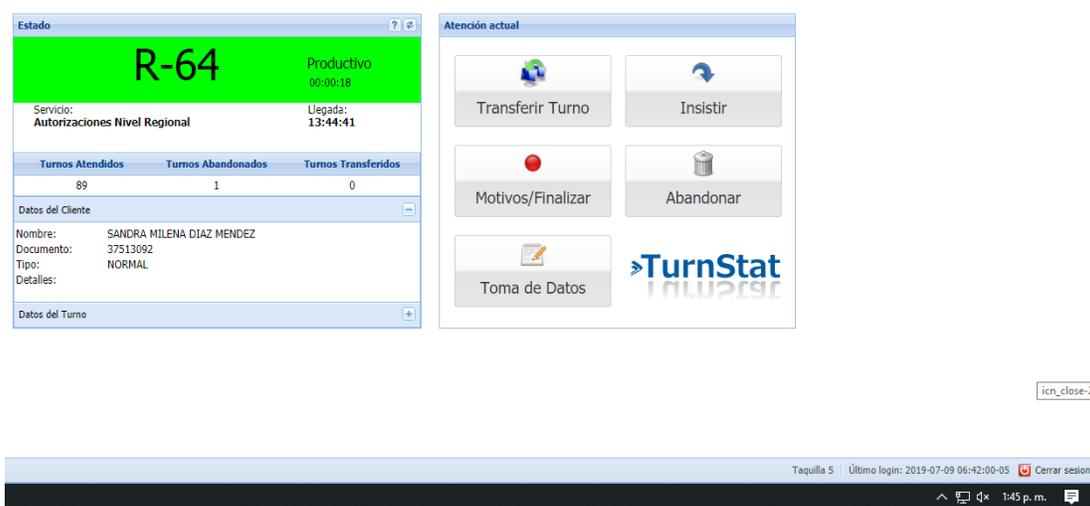


Figura 4. IMAGEN DIGITURNO PLATAFORMA JUNIO

En la plataforma física se pueden autorizar medicamentos, procedimiento además de radicar cirugías o incapacidades, allí se les adecuó el lugar donde trabajaba la practicante

para los usuarios como un sitio de autorización personal, entonces se le adecuó el nombre de *Trámites a Clic*, así los usuarios podrán evidencia qué les sirve, y que eso mismo lo puedes hacer desde la comodidad de sus casas.

Como se explicó en párrafos anteriores, después de diligenciar toda su información al usuario le llega un mensaje al celular o al correo electrónico. Sin embargo, el proceso tuvo una retroalimentación y evaluación constante, durante la realización de este objetivo también se identificaron fallas en el funcionamiento, referentes a la autorización interna. Por ejemplo, la persona que debía autorizar debía capacitarse aún más porque los usuarios empezaron a conocer y hacer uso de la plataforma, multiplicándose las solicitudes virtuales.

Atendiendo al compromiso y siguiendo con el objetivo de mejorar la prestación del servicio al usuario con el tiempo de respuesta de dos días hábiles, se buscaron factores que llevaran a cumplir el objetivo en su totalidad y EPS ha ido innovando en su comunicación con el usuario, de tal manera que se han creado otros medios de acceso como el siguiente:

Cartel de atención al usuario de EPS SURA Bucaramanga. El cartel tiene un fondo azul y amarillo. A la izquierda hay un tigre amarillo y negro que señala hacia arriba. El texto principal dice: "Línea de atención al usuario para resolver problemas de atención en salud Bucaramanga". Debajo del tigre hay un icono de una bombilla encendida. A la derecha del tigre hay un icono de tres personas. En la parte inferior, se detallan los horarios de atención: "Lunes a Viernes 8:00 am a 11:00 am" y "Lunes a viernes 8:00 am a 12:pm y 2:00 pm a 5:00 pm". También se proporcionan los canales de contacto: "Teléfono: 6571817 ext. 78410" y "WhatsApp: 3175257801".

Imagen tomada de los archivos EPS SURA.

Gestionar eventos empresariales para capacitar, informar o presentar productos o servicios determinados dentro de la organización en general de Seguros SURA.

El grupo de EPS SURA está conformado por 16 personas, las cuales se dividen en varias áreas como: Coordinación, Convenios, Salesforce(PQR), Auxiliares Plataformas, Auditoria Hospitalaria, Plan complementario y BACK, en cada una de estas, se dan diferentes capacitaciones y eventos; como por ejemplo, cuando es en el sector de Convenios entra un nuevo prestador en la red EPS se debe dar la respectiva bienvenida, la capacitación al mismo sobre los servicios y las herramientas digitales que se tienen, así mismo se hace con los eventos de otras áreas.

Estas actividades desarrolladas desde la parte de EPS SURA comienzan con la creación de la respectiva invitación al evento o agendamiento por correo electrónico (**Ver anexo No. 8**), con el cual se convoca al público al que esté era dirigido, pueden ser empleados internos o prestadores externos de la EPS. Cada reunión de la organización SURA, lleva consigo una entrega de merienda la cual debe ser cotizada y confirmada antes del día del evento, así mismo se debe coordinar con la auxiliar de contabilidad para la entrega de implementos de la organización como, por ejemplo: agendas, lapiceros, termos, gorras entre otras cosas; Al finalizar la realización del evento se generan actas de asistencia de los invitados y de las evidencias obtenidas. Los siguientes son los tipos de implementos que se entregan en las capacitaciones:



Imágenes tomadas archivo Sura

Conclusiones

Se puede concluir que el plan de trabajo que se realizó en EPS se ejecutó en su totalidad; los objetivos propuestos fueron obtenidos de tal manera que la organización vio resultados óptimos. El proceso de pasantía fue esencial para la empresa puesto que contribuyó a mitigar el impacto negativo que se estaba generando en la prestación del servicio relacionado con la autorización y trámite por parte de los afiliados. De esta manera, es posible evidenciar que la comunicación digital y la implementación y uso de las TIC facilitan ahora los trámites de autorización que deben realizar los usuarios para recibir algunos servicios que se les presta como medicamentos, procedimientos o cirugías.

A partir de la encuesta se conoció la percepción que tenían los usuarios frente a la plataforma digital EPS SURA, las respuestas dieron cuenta de que la mayoría de los usuarios no estaban informados sobre la existencia de esta herramienta, y por ese motivo no la usaban. También se concluyó que el 25% de los encuestados calificaban el servicio de la plataforma digital como regular o malo, encontrando falencias en ese sistema, lo que permitió realizar acciones de mejora.

Las habilidades de comunicación son fundamentales para el trabajo que se realiza desde esta disciplina en el área de la salud, principalmente el en trabajo realizado como orientadora a los usuarios en el ámbito de la IPS. Es posible evidenciar además, que una estrategia de relacionamiento facilita una mejor prestación del servicio a los afiliados, generando cercanía, confianza y posicionamiento.

Al consolidar las necesidades de una profesional en comunicación social la empresa llegó al acuerdo de habilitar un espacio (quiosco) que se encontraba en la plataforma física, para que la colaboradora le diera uso y pudiera divulgar esta herramienta que la mayoría de los usuarios no conocían.

Las estrategias de información y formación diseñadas y puestas en marcha posibilitaron tener una sinergia entre las dos necesidades identificadas: socializar la existencia de la herramienta con sus servicios y formar especialmente, a los afiliados adultos y adultos mayores.

De allí la importancia de apoyar la implementación de las TIC en el sector salud con procesos presenciales de socialización y alfabetización con el fin de garantizar su uso. Se logró apoyar todos los días aproximadamente 3 horas diarias la plataforma física, enseñando a la mayoría de los usuarios a utilizar la herramienta para descongestionar la sala de espera y disminuir los tiempos para los trámites. Los afiliados intervenidos durante la ejecución del plan de trabajo son parte del cambio. La divulgación de innovaciones tecnológicas desempeña un papel importante para los usuarios.

Este nuevo conocimiento adquirido puede ser difundido en sus casas, con sus familiares, vecinos y amigos; logrando que el proyecto no solo se quede en ellos, sino que trascienda en la sociedad y en más usuarios de EPS SURA.

Al momento de entrar en un plan de contingencia se necesitaba entregar al usuario un folleto informativo con el paso a paso de la plataforma digital, según las políticas de la

empresa de Seguros Suramericana esto lo maneja el área de publicidad y creación. Sin embargo, para este proceso se necesita un tiempo estipulado el cual no se contaba pues se requería de inmediato, por lo cual se apoyó el diseño de uno, que, aunque básico, posibilitó dar respuesta a ese requerimiento.

Los eventos gestionados durante el periodo de la pasantía no tuvieron ningún contratiempo, se logró su realización en los plazos estipulados, con los preparativos necesarios, para que finalizaran de la mejor manera, con una buena percepción de los invitados que asistieron a cada uno de ellos

Recomendaciones

La propuesta no contó con ningún percance, se logró dar cumplimiento a todos los objetivos planteados. Se recomienda a las personas interesadas en trabajar en el sector salud desde el área de comunicación, tener un margen de tiempo de ejecución para las actividades de manera que se puedan mitigar las demoras en el desarrollo de actividades. Por esto, se sugiere siempre trabajar de la mano con coordinadores y con un intervalo amplio para poder cumplir a cabalidad con los usuarios. Además, se debe manejar muy bien la comunicación asertiva puesto que en una EPS las personas con las que se interactúan son personas enfermas que quizás poseen problemas y pueden tener un choque emocional con el colaborador.

Se recomienda a la empresa suramericana buscar que el equipo de creación cree y aplique una estrategia visual sobre tramites a un clic para que sean expuestos en las pantallas que se encuentran en las IPS de Sura, donde expliquen el paso a paso y las ventajas que puede tener el usuario al usar esta herramienta.

Asimismo, se sugiere realizar indagaciones periódicas con los usuarios sobre la plataforma, más profundas y estructuradas. De esta manera será posible obtener una lectura y un conocimiento acerca de la percepción y uso de la misma, que permita la generación de nuevas estrategias y acciones de mejora.

Referencias Bibliográficas

Alfonso, A. (1998): «Las políticas de comunicación en América Latina como inspiración de Luis Ramiro Beltrán», en Marques de Melo, J. y Brittes, J. G. (orgs.): A trajetória comunicacional..., op. cit., págs. 21-30.

Beltrán, L. (1998). Comunicación para la salud del pueblo: una revisión de conceptos básicos. La Paz, Universidad Johns Hopkins -Oficina para Bolivia. 46 p. (mimeo). (Documento presentado en el IV Foro Nacional de Salud Comunitaria “Información y Comunicación: Estrategias para el Avance de la Seguridad Social en Salud, realizado en Bogotá, Colombia, del 9 al 11 de septiembre de 1998.

Bernal, L. (2003). Nuevas tecnologías de la información: problemas éticos fundamentales [en línea]. Acimed;11(3). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-943520030003000006&lng=es&nrm=iso [Consultado: 15 de octubre del 2004].

Fecyt. (2017b): VIII Encuesta de percepción social de la ciencia – Power Point. Madrid: FECYT. Recuperado de: https://www.fecyt.es/sites/default/files/news/attachments/2017/07/epscyt2016_informe.pdf

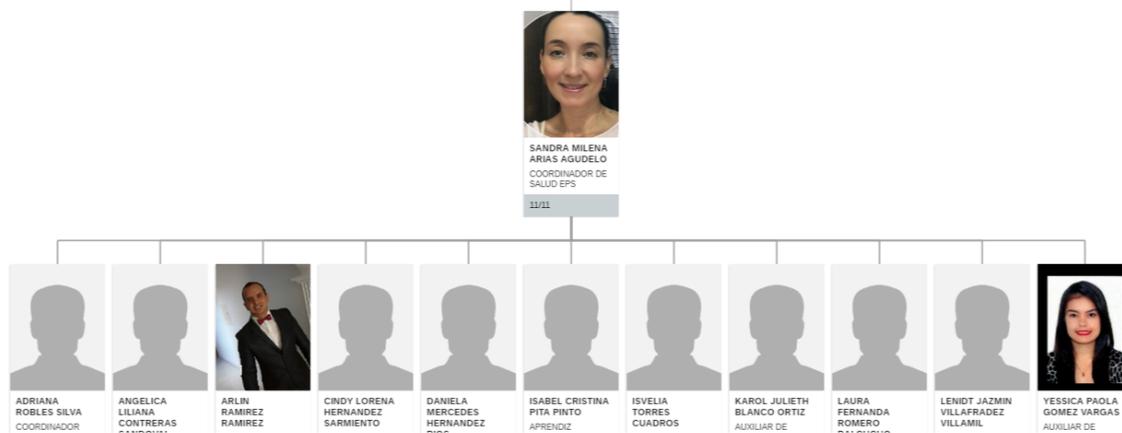
Gumucio, A. (2011). Comunicación para el cambio social: Clave del desarrollo participativo. Signo y Pensamiento, volumen 58. Bogotá.

M Calvo. -H. (2002): El periodismo científico, reto de las sociedades del siglo XXI. Comunicar, 19, 15-18.

Pisani. (2006): La larga cola ¿abundancia o diversidad? Recuperado de:
http://www.francispisani.net/2006/10/la_larga_cola_a.html

Anexos

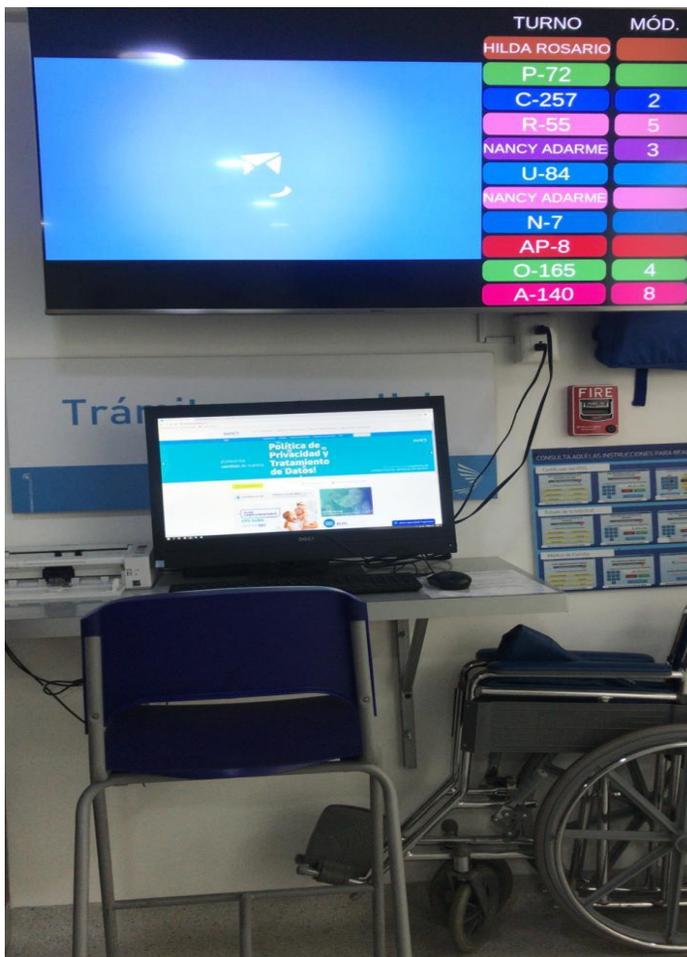
Anexo 1. Organigrama de EPS SURA.



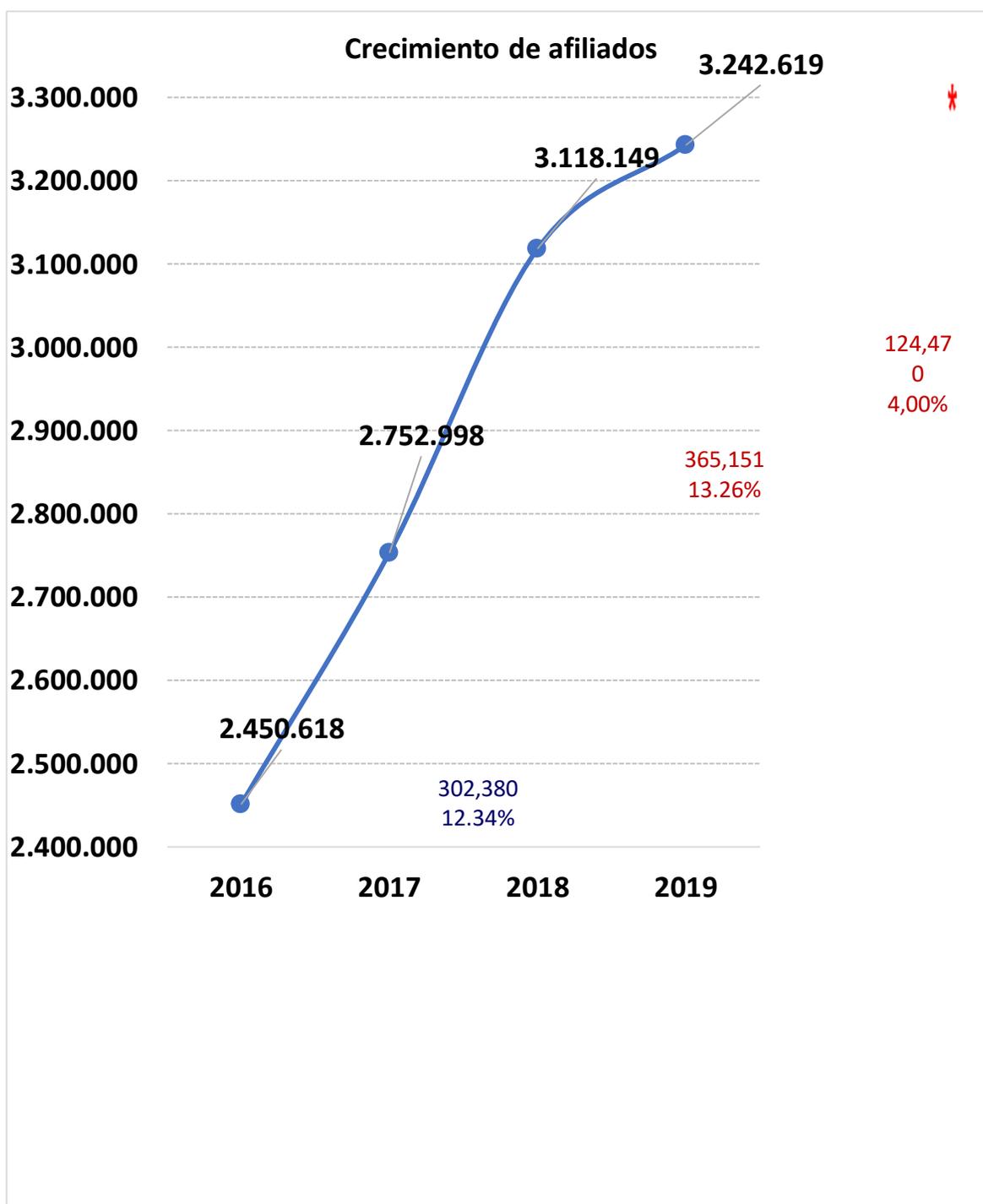
Anexo No. 2. Encuesta realizada a los usuarios.

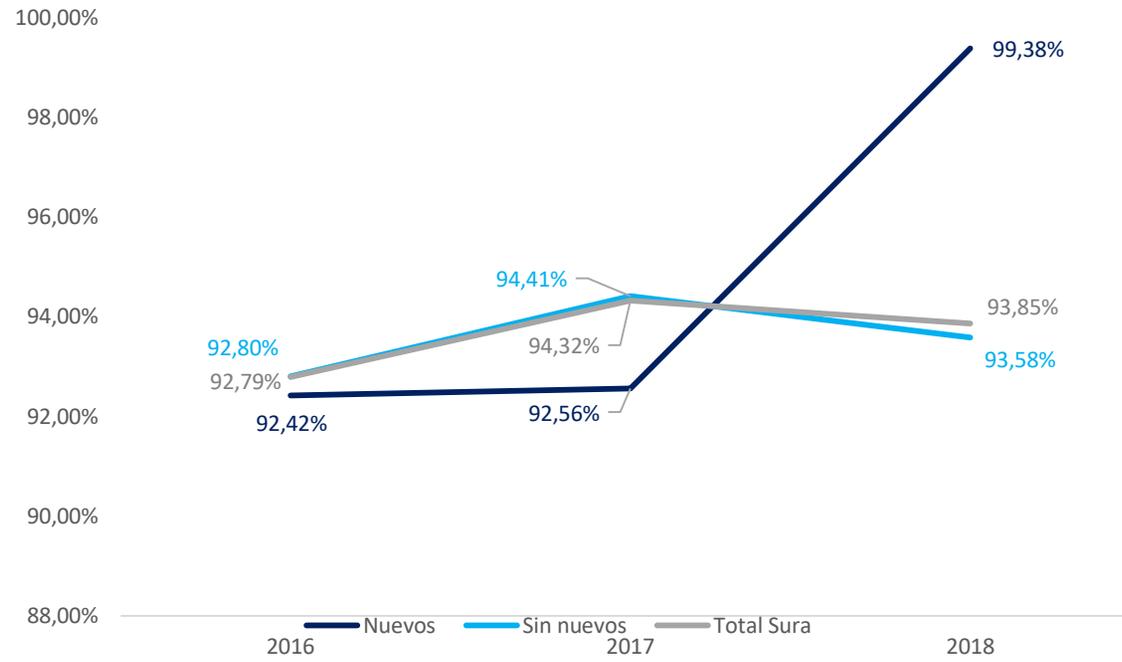
Encuesta Plataforma Digital			
¿Conoce usted la plataforma digital de EPS SURA ?			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
¿Alguna vez ha usado SERVICIOS A UN CLIC?			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
¿Como le ha parecido el servicio de la plataforma digital ?			
Excelente	Bueno	Regular	Malo

Anexo No. 3. Kiosko IPS BASICA SURAMERICANA



Anexo No. 4 y 5. Los siguientes gráficos de EPS SURA y su crecimiento poblacional.





ANEXO 5. Gráfico mejoramiento IPS CABECERA mes de junio

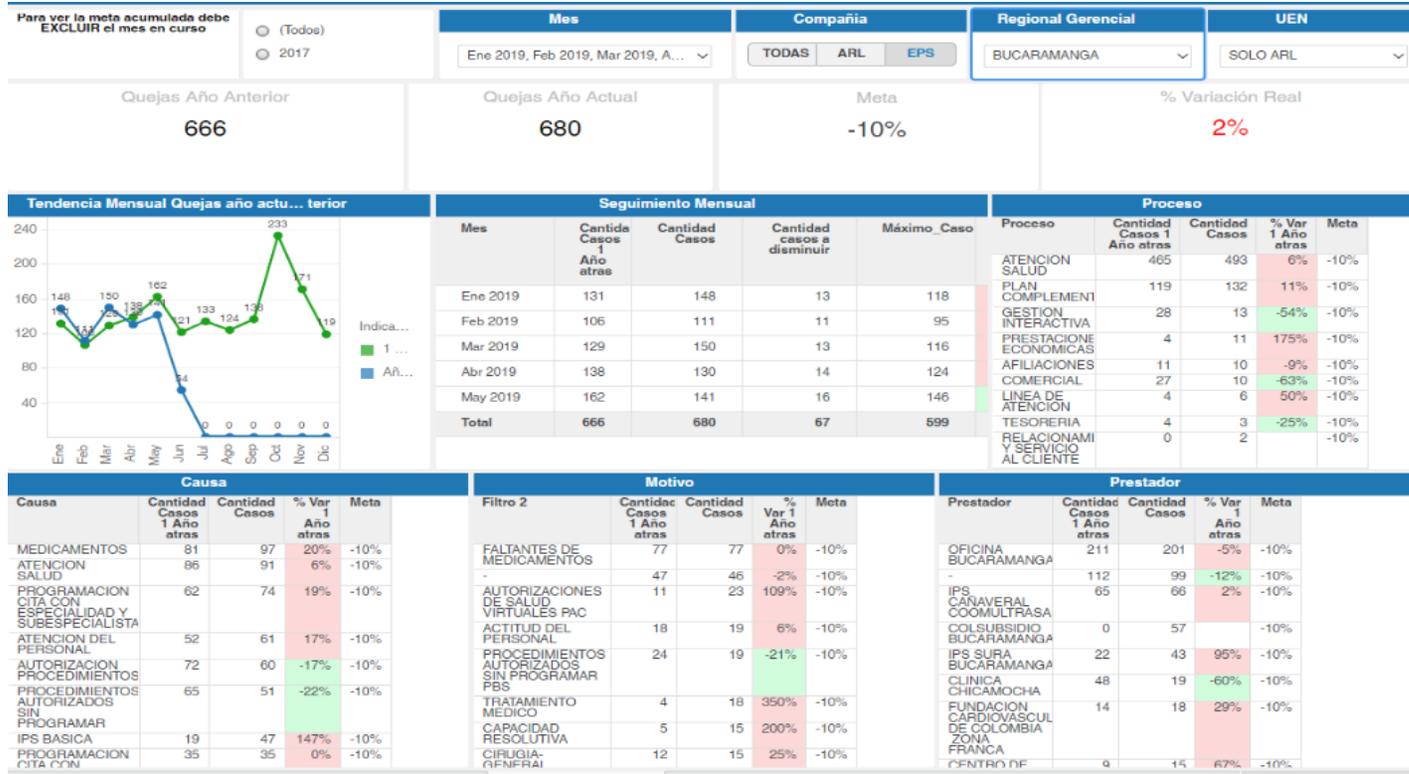
IPS BÁSICAS

Año	2019					
Sucursal	Lealtad EPS	Recomendación EPS	Satisfacción EPS	Lealtad EPS	Recomendación EPS	Satisfacción EPS
IPS CAÑAVERAL COOMULTRASAN	4,75	4,75	4,75	3,75	4,50	3,75
IPS SURA BUCARAMANGA	5,00	4,75	4,25	5,00	5,00	4,50
Total	4,94	4,75	4,38	4,68	4,87	4,31

ANEXO 6. Quejas EPS SURA

32





Anexo No.7. Pieza visual

Primera pieza no fue aprobada porque debía ser solo informativa, solo el área de comunicación y creatividad puede generar piezas.

Servicios a un clic
Solicita y consulta aquí
Instrucciones

Todos los trámites en línea para el afiliado

TRÁMITES A UN CLICK

Ahora tus trámites son fáciles

Paso 1: Ingresar
www.epssura.com

Autorización de Ordenes

A través de esta opción podrá enviar y consultar autorizaciones de órdenes PBS y NO PBS.

Paso 2: Ingresar a la opción de AFILIADOS

Paso 3: Ingresar a la opción de AUTORIZACIÓN DE ORDENES

Tipo de documento: (SELECCIONE)

Fecha nacimiento: (SELECCIONE)

No hay un ítem

INGRESE SUS DATOS PERSONALES

Paso 4: Ingresar a la opción de ENVIO SOLICITUD PBS o también puede **CONSULTAR SOLICITUD PBS** y **descargarla**.

ENVIO SOLICITUD PBS

Paso 5: Ingrese sus datos personales

Paso 6: Escanear la Historia Clínica y orden de procedimiento donde le indica "ADJUNTAR LOS DOCUMENTOS"

Historia Clínica

Orden de procedimiento

Exámenes de laboratorio

Exámenes de imagen

Exámenes de diagnóstico

Exámenes de diagnóstico

Importante: colocar el nombre del procedimiento en las OBSERVACIONES

PASO 7 : ENVIAR

CONSULTAS SOLICITUD PBS

Paso 8: Ingrese sus datos personales

Consulta autorizaciones PBS

Historia de órdenes PBS

Mis órdenes

[Botón]

[Botón]

INFÓRMATE AQUÍ

→

www.epssura.com



BIENVENIDOS A EPS SURA

PARA INCIAR EL TRAMITE DE AUTORIZACIÓN EN LINEA (TRAMITES A UN CLIC)

PROCESO DE INGRESO DE AUTORIZACIONES:

Instrucción de ingreso:

- www.epssura.com
- Clic en Afiliados
- Autorización de ordenes
- Diligenciar los campos solicitados
- Escanear los documentos (Historia clínica y formula medica)
- Adjuntar los documentos en la pagina

Con esta opción puedes enviar tu solicitud vía Web de autorización POS.

Una vez realizada la solicitud vía Web, recibirás por correo electrónico en máximo **(2) dos días hábiles**, un mail de confirmación de recibido sobre:

- Prestaciones Solicitadas
- Número de solicitud. Con este número puede hacer seguimiento en la sección **¿CÓMO VA MI SOLICITUD?**

ANEXO

8.

Invitaciones

Eventos

Sura

DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
2 de jun.	3	4	5 10:00a. m. PLENARIA - El mundo de las ÍES - Juan David Escobar; Hotel Dann Carlton; Maria Cristina Bonilla Estupiñan	6	7 12:00p. m. ALMUERZO CUMPLEAÑOS ANGELICA; Aguanilé Salsa House Cra. 29 #47-82;; Daniela Mercedes Hernandez Rios	8
9	10	11	12 07:30a. m. RV: Gestión de casos visita Regionales - EPS - ARL Y DINAMICA; PISO 8 - Auditorio; Maria Cristina Bonilla Estupiñan	13 10:00a. m. Optimiza tu trabajo con Teams; Microsoft Teams; Servicios Tecnológicos	14	15
16	17 03:00p. m. GRUPO PRIMARIO EQUIPO DE SALUD; Sandra Milena Arias Agudelo	18 01:00p. m. Recuerda asistir: Taller de Inclusión Próxima Semana; Auto SURA (Calle 35 # 30 esquina); Bucara...	19	20	21	22
23	24	25	26 10:00a. m. Comunícate con Teams; Evento en vivo; Teams Live; Servicios Tecnológicos	27 VISITA ACCESO Y BENEFICIOS REGIONAL; AUDITORIO PISO 8; Sandra Milena Arias Aguc 10:30a. m. RV: Visita y capacitación Acceso y Beneficios Oficina Bucaramang; 12:00p. m. 02:00p. m. VISITA KAROLINA HERRERA; OFICINA INTEGRADA	28 10:00a. m. Trabaja en Eq... 01:00p. m. VISITA KAROL...	29 08:00a. m. VISITA KAROLINA HERRERA; AU...

Escuchar, **mirar** y **hablar** distinto

Participa en este espacio de formación para aprender de inclusión y demás temas relacionados como accesibilidad universal y lengua de señas.

18 DE JUNIO

Bucaramanga

7:30 a 9:30 a.m.

10:00 a 12:00 m.

1:00 a 3:00 p.m.



Calle 35 # 30
Auditorio AUTOSURA.



Asunto: RV: Invitación Lanzamiento Plan de Educación para el Cuidado

Buen día,

Cómo lo hemos venido divulgando el **Lanzamiento del Plan de Educación 2019 a nivel nacional**; se llevará a cabo en formato Virtual con la participación de todo el país el país el **día martes 12 de marzo**.

El lanzamiento es una apuesta por demostrar que la educación es un elemento fundamental para entregarle a las personas capacidades para su desarrollo humano integral. Este año queremos aprovecharnos de las tendencias metodológicas de la presencialidad virtual para seguir declarando que nuestro propósito superior es entregar bienestar y competitividad sostenibles.

Les comparto la invitación para divulgar a las empresas, se debe realizar la inscripción a una conferencia o a todas, al final de la invitación encuentran el [link](#) para la inscripción.

En el auditorio del piso 8 ARLSURA estaremos conectados para participar de las conferencias de este evento, los interesados informarle a Sonia Forero para coordinar la logística de este día.

Contamos con todos ustedes para que este evento lo podamos promocionar y hacer extensivo a los clientes.

Saludos

Creo que es posible un mundo del trabajo sin accidentes, ni enfermedades laborales.

Edna Ivelia Aranda Mora

PROFESIONAL EN INTERVENCIÓN

ARL-EP SURA COLOMBIA

Dirección: Carrera 29 No 45-94 Piso 7 Centro Empresarial Seguros Atlas (Bucaramanga - Colombia)



INVITACIÓN

DIPLOMADO PLAN COMPLEMENTARIO

Fecha: Lunes 11 de febrero de 2019

Hora: 8:00 am a 5:00 pm

Lugar: Cll 35 con Cra 30
Esquina - AUTOSURA

Dirigido: Asesores comerciales-
Operaciones- Salud

A CARGO: Carolina Rudas Gonzalez
(Analista Plan complementario-
Regional norte)



sura 

PLAN COMPLEMENTARIO