

**PLAN DE MERCADEO ESTRATÉGICO PARA EL SERVICIO DE
LABORATORIO CLÍNICO DE LA RED DE SALUD DE LADERA**

LOURDES YULIETH VILLEGAS LEDESMA

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CALI
2011**

**PLAN DE MERCADEO ESTRATÉGICO PARA EL SERVICIO DE
LABORATORIO CLÍNICO DE LA RED DE SALUD DE LADERA**

LOURDES YULIETH VILLEGAS LEDESMA

**Pasantía Institucional para optar por el título de Profesional en
Administradora de empresas**

**Director
ANGELA TERESA BELTRAN
Administradora de Empresas**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CALI
2011**

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Administrador de Empresas

VICTORIA EUGENIA SALDARRIAGA
Jurado

ANDRES MANZANO D.
Jurado

Santiago de Cali, 24 de Enero de 2012

A Dios: Con el corazón rebotante de alegría primeramente quiero honrar con este trabajo, que representa la culminación de más de cinco años de esfuerzo, lágrimas y altibajos, a quien merece toda la gloria y alabanza. Tú Señor lo hiciste todo posible. A ti te entregué mi carrera, me guiaste en este largo camino lleno de obstáculos que gracias a tu divina intervención me supiste guiar por el camino correcto. Madre María, gracias por interceder, gracias Espíritu Santo por estar ahí presente.

A mi madre: Aida Ledesma por ser la principal contribuyente a ser la persona que soy hoy en día, por sus incontables sacrificios que sin la ayuda de ella nada de esto sería posible, ayudándome alcanzar mis metas personales y académicas.

A Mónica Rubiano: Por ser la principal motivadora en este proyecto, por estar ahí presente, ya que sin su ayuda no hubiera alcanzado a realizar ninguno de los objetivos propuestos y por haber estado en el recorrido de este largo camino.

A mis hermanas: Claudia y Carolina por ser una parte importante en mi vida y estar presente en cada uno de mis logros alcanzados por ser mis ejemplos de vida y éxito.

A Mis Amigos: Especialmente a Lorena Zambrano, Maritza García, María Alejandra Revelo y Julián Jiménez por estar ahí presente en las buenas y en las malas por ser personas incondicionales y comprensivas estando todo momento a mi lado.

Lourdes Yulieth Villegas

AGRADECIMIENTOS

De una manera especial quiero agradecer a la Universidad Autónoma de Occidente y a excelente cuerpo de docentes que componen la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas por la calidad humana que tiene cada uno de ellos, a mis compañeros que siempre estuvieron ahí presente ayudándome y colaborándome en cada momento.

A la profesora Ángela Teresa Beltrán quien me oriento con sus mejores conocimientos académicos, con la dedicación, pasión y valentía, gracias a sus consejos y enseñanzas que se dieron a través de la carrera y el tiempo que duro el desarrollo de este proyecto.

Y por ultimo quiero agradecer a la Red de Salud de Ladera especialmente al gerente Alexander Duran, al jefe de RR.HH Gustavo Osorio y al responsable de facturación Carlos Holmes Aguilar por su colaboración, apoyo y permitirme desarrollar este proyecto brindándome la información necesaria y brindándome el tiempo requerido para llevar a cabo este proyecto.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	19
INTRODUCCION	21
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
1.1.1 Pregunta de Investigación	23
2. OBJETIVOS	24
2.1 OBJETIVO GENERAL	24
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	24
3. ANTECEDENTES	25
4. JUSTIFICACION	27
5. MARCO DE REFERENCIA	28
5.1 MARCO CONTEXTUAL	28
5.2 MARCO LEGAL	29
5.3 MARCO TEORICO	34
5.3.1 Plan de Mercadeo	34
5.3.2 Comportamiento del Consumidor	35
5.3.3 Teoría Estructuralista	37
5.4 MARCO CONCEPTUAL	38

6. METODOLOGÍA	40
6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
6.2 DISEÑO METODOLOGICO	40
7. ANALISIS DE LA CATEGORIA	42
7.1 TAMAÑO DE LA CATEGORIA	42
7.2 EVOLUCION DE LA CATEGORIA	43
7.2.1 El Mundo	43
7.2.2 Latino América	45
7.2.3 Colombia	45
7.3 CRECIMIENTO DE LA CATEGORIA	46
7.4 POTENCIAL DE LA CATEGORIA	46
7.5 RIVALIDAD DE LA CATEGORIA	46
7.6 RENTABILIDAD PROMEDIO DEL MERCADO	47
7.7 AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES	48
7.8 PODER DE NEGOCIACION DE LOS COMPRADORES	48
7.9 PODER DE NEGOCIACION DE LOS PROVEEDORES	49
7.10 AMENAZA DE SUSTITUTOS	49
8. MERCADO OBJETIVO	50
8.1 PERFIL DEL CLIENTE	50
9. FACTORES MEDIAMBIENTALES	54
9.1 ENTORNO TECNOLOGICO	54

9.2 ENTORNO POLITICO	54
9.3 ENTORNO LEGAL	56
9.4 ENTORNO NORMATIVO	58
9.5 ENTORNO ECONOMICO	60
10. ANALISIS DE LA COMPAÑÍA	62
10.1 MISION	62
10.2 VISION	62
10.3 OBJETIVOS DE LA COMPAÑÍA	62
10.4 OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA COMPAÑIA	62
10.5 CADENA DE VALOR DE LA RED DE SALUD DE LADERA	63
10.6 HABILIDADES GERENCIALES	66
10.7 HABILIDADES FINANCIERAS	66
10.8 OBJETIVOS CORPORATIVOS	69
10.9 OBJETIVOS DIVISIONALES	70
10.10 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA	71
10.10.1 Definiciones de los servicios	73
11. ANALISIS DE LA COMPETENCIA	90
11.1 EVALUACIÓN DE LOS PARTICIPANTES	102
12. PERFIL DE CLIENTES ACTUALES Y FUTUROS	104
12.1 ESTUDIO DEL PERFIL DE LOS CLIENTES	104
12.2 ANALISIS DE PRECIOS	110

12.3 POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO	114
12.4 ATRIBUTO DEL SERVICIO	118
12.5 EVALUACIÓN DEL PROYECTO	118
12.6 ANALISIS PARA CONOCER EL PERFIL DE LOS CLIENTES ACTUALES Y FUTUROS DEL LABORATORIO CLINICO DE LA RED LADERA	119
13. POSICION ESTRATÉGICA DEL LABORATORIO CLÍNICO DE LA RED DE SALUD DE LADERA	141
13.1 MATRIZ PARA FORMULAR ESTRATEGIAS DE LAS AMENAZAS-OPORTUNIDADES DEBILIDADES-FUERZAS (DOFA)	141
13.2 ANALISIS DEL AMBIENTE INTERNO DEL LABORATORIO CLÍNICO DE LA RED LADERA	143
13.2.1 Matriz de la posición estratégica y la evaluación de la acción (PEYEA)	143
13.2.2 Matriz de Ansoff	145
13.3 ANALISIS DEL AMBIENTE EXTERNO DEL LABORATORIO CLÍNICO DE LA RED LADERA	146
13.3.1 Perfil de oportunidades y amenazas externas (POAM)	146
13.4 FACTORES CLAVES DE ÉXITO	147
13.5 DIAMANTE DE PORTER	150
14. MARKETING MIX	151
14.1 PRODUCTO	151
14.1.1 Estrategias de CRM	151
14.2 PRECIO	152
14.3 COMUNICACIÓN	152
14.4 DISTRIBUCION	153

15. ESTRATEGIAS, PLAN DE ACCION Y PRESUPUESTO	154
15.1 PLAN DE ACCION	159
16. PRONOSTICOS DE VENTAS	163
17. PRESUPUESTO	164
18. INDICADORES DE GESTION	165
18.1 HERRAMIENTA DE ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	168
18.1.1 Requerimientos para su implantación	168
19. CONCLUSIONES	169
20. RECOMENDACIONES	171
BIBLIOGRAFIA	172
ANEXOS	178

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Población de cabecera y restos de Santiago de Cali 2005-2011	50
Tabla 2. Población por grupos de edad y sexo en Cali	51
Tabla 3. Matriz del perfil competitivo de los participantes	102
Tabla 4. Análisis DOFA del laboratorio clínico de la Red Ladera	141
Tabla 5. Posición estratégica y la evaluación de la acción	143
Tabla 6. Matriz de opciones de crecimiento propuesta	145
Tabla 7. Análisis del entorno que rodea el laboratorio clínico de la Red Ladera	146
Tabla 8. Análisis de los factores claves de éxito	147
Tabla 9. Matriz de Estrategias	154
Tabla 10. Pronósticos de las ventas del laboratorio clínico	163
Tabla 11. Presupuesto Plan de Mercadeo Laboratorio Clínico de la Red de Salud de Ladera E.S.E	164

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Listado de los procedimientos del laboratorio clínico de la Red Ladera	110
Cuadro 2. Listado de exámenes más comunes por cada laboratorio clínico	113
Cuadro 3. Tabulación Frecuencia de uso del servicio de laboratorio clínico de la Red Ladera	120
Cuadro 4. Tabulación servició que debería brindar el laboratorio de la Red Ladera	121
Cuadro 5. Tabulación soluciones de quejas y sugerencias	123
Cuadro 6. Tabulación explicacion por parte del personal de los procedimientos y procesos	124
Cuadro 7. Tabulación calificacion de la publicidad del laboratorio	125
Cuadro 8. Tabulación calificaciones del servicio ofrecido del laboratorio clínico de la Red Ladera	126
Cuadro 9. Tabulación posicion en la mente del consumidor del slogan de la Red Ladera	127
Cuadro 10. Tabulación perseccion que tienen los usuarios al pensar en el servicio de laboratorio clinico	128
Cuadro 11. Tabulación laboratorios clínicos que se conozcan o visiten con frecuencia	129
Cuadro 12. Tabulación posicion en la mente del consumidor del slogan de la Red Ladera	130
Cuadro 13. Tabulación laboratorio clínico que entrega resultados con mayor facilidad	131
Cuadro 14. Tabulación mejor actitud para consulta o reclamo	132

Cuadro 15. Tabulación laboratorios clínicos con mejores precios y cotizaciones	133
Cuadro 16. Tabulación conoce el laboratorio de la Red Ladera	134
Cuadro 17. Tabulación problemas más frecuentes de los laboratorios clínicos	136
Cuadro 18. Tabulación facilidad y disponibilidad de médicos	137
Cuadro 19. Tabulación aspecto más importante en un laboratorio clínico	139
Cuadro 20. Tabulación propuesta para un servicio de laboratorio clínico exitoso	140
Cuadro 21. Diseño del Diamante de Porter	150
Cuadro 22. Tacticas para el plan de accion	159
Cuadro 23. Índices de Gestión	165
Cuadro 24. Descripción y Precio de los Productos y/o Servicios	197

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Ciclo de vida del producto	47
Figura 2. Motivo por el que visita el laboratorio clinico de la Red Ladera	135
Figura 3. Motivo por el que no visita el laboratorio clinico de la Red Ladera	135
Figura 4. Pregunta 7 problemas más frecuentes de los laboratorios clínicos	136
Figura 5. porque SI es necesario de que se encuentre un medico disponible para la revision inmediata de los resultados	138
Figura 6. Pregunta 10 propuesta para un servicio de laboratorio clínico exitoso	139

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1. Cadena de Valor Red Ladera	63
Grafico 2. Mapa de procesos Red Ladera	64
Grafico 3. Organigrama red de salud de ladera	65
Grafico 4. Utilización de los servicios de la Red Ladera	104
Grafico 5. Servicio de salud de la población	105
Grafico 6. Distribución de la población de las personas que hacen uso de la Red Ladera	105
Grafico 7. Rango de edades de las usuarias de la Red Ladera	106
Grafico 8. Rango de edades de los usuarios de la Red Ladera	107
Grafico 9. Percepción de la seguridad de la Red Ladera	108
Grafico 10. Percepción de la seguridad de la Red Ladera	115
Grafico 11. Percepción de la confianza de la Red Ladera	116
Grafico 12. Percepción de la eficiencia de la Red Ladera	117
Grafico 13. Pregunta 1 frecuencia de uso del servicio de laboratorio clínico de la Red Ladera	120
Grafico 14. Pregunta 2 servicio que debería brindar el laboratorio de la Red Ladera	121
Grafico 15. Pregunta 3 soluciones de quejas y sugerencias	122
Grafico 16. Pregunta 4 explicacion por parte del personal de los procedimientos y procesos	123
Grafico 17. Pregunta 5 calificacion de la publicidad del laboratorio	124
Grafico 18. Pregunta 6 calificaciones del servicio ofrecido del laboratorio clínico de la Red Ladera	125

Grafico 19. Pregunta 7 posicion en la mente del consumidor del slogan de la Red Ladera	126
Grafico 20. Pregunta 8 la perseccion que tienen los usuarios al pensar en el servicio de laboratorio clinico	127
Grafico 21. Pregunta 1 laboratorios clínicos que se conozcan o visiten con frecuencia	129
Grafico 22. Pregunta 2 posicion en la mente del consumidor del slogan de la Red Ladera	130
Grafico 23. Pregunta 3 laboratorio clínico que entrega resultados con mayor facilidad	131
Grafico 24. Pregunta 4 mejor actitud para consulta o reclamo	132
Grafico 25. Pregunta 5 laboratorios clínicos con mejores precios y cotizaciones	133
Grafico 26. Pregunta 6 conoce el laboratorio de la Red Ladera	134
Grafico 27. Pregunta 8 facilidad y disponibilidad de médicos	137
Grafico 28. Pregunta 9 aspecto más importante en un laboratorio clinico	138
Grafico 29. Matriz PEYEA para determinar la posición estratégica del laboratorio clínico de la Red Ladera	144
Grafico 30. Matriz de Vulnerabilidad	149

LISTADO DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen 1. Mapa de la Red de Salud de Ladera	53
Imagen 2. Personal del laboratorio clinico de la Red Ladera	222
Imagen 3. Área Quimica del laboratorio clinico de la Red Ladera	222
Imagen 4. Auxiliar de laboratorio ingresando los datos de los usuarios	223
Imagen 5. Procedimiento de toma de muestra de sangre	223
Imagen 6. Centrifuga del laboratorio clinico	224
Imagen 7. Proceso de analisis de las muestras clinicas del Laboratorio	224

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Marco Legal	178
Anexo B. Encuesta para conocer el perfil de los clientes actuales del laboratorio	189
Anexo C. Encuesta para conocer el perfil de los clientes futuros del servicio del Laboratorio Clínico de La Red De Salud De Ladera	192
Anexo D. Logo laboratorio clínico Red de Salud de Ladera E.S.E	194
Anexo E. Balance General comparativo de la Red de Salud de Ladera	195
Anexo F. Estado de actividad financiera económica y social comparativo de la Red de Salud de Ladera	196
Anexo G. Productos y Servicios	197

RESUMEN

En el Plan de Mercadeo el Producto/servicio tiene como objetivo prestar el servicio de laboratorio clínico de exámenes generales y especializados a la comunidad caleña de forma que los pacientes perciban confiabilidad, agilidad, calidad y amabilidad, no solo en la toma de los exámenes sino también en el momento de la entrega de los resultados, en cuanto al Precio en este sub-sector los precios son altamente competitivos y varían de acuerdo a la complejidad de los exámenes. En general la competencia se da es por estrategia de precios y por comodidad de acceso a los locales donde se presta el servicio, la comunicación del servicio del Laboratorio se hace principalmente mediante la remisión de los médicos, otros medios de comunicación importantes son la voz a voz, ya que muchos pacientes que han usado el servicio del Laboratorio, han quedado satisfechos con este y lo han recomendado a amigos, familiares o vecinos y la Distribución es decir la plaza del servicio de laboratorio se encuentra ubicada en las IPS en donde se presta el servicio a la comunidad. Estos se encuentran localizados en áreas estratégicas y de fácil acceso de la ciudad de Cali, para que las personas que desean utilizar el servicio en cualquier parte de la ciudad puedan llegar a estas IPS y también se ofrece el servicio en las zonas rurales de difícil acceso medico.

El laboratorio clínico de la Red ladera quiere incrementar la participación de mercado incrementando el número de usuarios que requieran la prestación del servicio y a su vez se quiere fidelizar al cliente actual, para incrementar la participación se deben emprender estrategias de mercadeo para poder penetrar el mercado exitosamente mediante una excelente campaña publicitaria a través de medios visuales, cuñas radiales y finalmente se requiere de la creación de un logo que identifique el servicio de laboratorio que sea incluido en los resultados de laboratorio y a su vez debe ir amarrado al nuevo slogan de la Red de Salud de Ladera para que los clientes lo relacionen con la prestación de los servicio de salud.

El Laboratorio clínico se encuentra en el sector de la salud y a su vez en el de laboratorios clínicos teniendo en cuenta que este cumpla con unas normas de infraestructura, bioseguridad, y calidad para la habilitación de la prestación del servicio.

A su vez el laboratorio clínico tienen tecnología de punta para el análisis e interpretación de los exámenes clínicos, teniendo en cuenta que la economía del país presentó una desaceleración sostenida en el crecimiento dando resultados negativos y generando inflación, la economía en los 10 últimos años ha presentado unos altibajos muchos de ellos se presentaron como consecuencia de algunos actos políticos y de la inseguridad que vivía el país, los rubros que más se vieron afectados por estos cambios en la economía fueron la salud, la vivienda, el transporte y la alimentación pues los costos de estos subieron de una forma brutal debido a los niveles de inflación que se llegó a tener en el país.

En este estudio para determinar el análisis de los clientes actuales y futuros del laboratorio clínico (se realizaron 205 encuestas mediante un método probabilístico), el resultado de las encuestas arrojó que para los clientes actuales el laboratorio clínico brinda un excelente servicio generalmente asisten entre 1 y 5 veces al año, proponiendo que para mejorar la atención se debería ofrecer un servicio extendido las 24 horas y la programación para la toma de la muestra. La atención de servicio al cliente tiene un alto grado de satisfacción y se demuestra que la característica más importante del servicio es la calidad de los exámenes. Los resultados de los futuros clientes fueron que el laboratorio clínico de la Red Ladera no se encuentra posicionado en la mente del consumidor, el slogan tiende a que las personas lo relacionen con un servicio diferente al de la salud, pero a diferencia de lo que se pensaba logro que un considerable número de los encuestados afirmaran que es un laboratorio que tiene buenos precios en los exámenes clínicos y por último se resalta que para las personas encuestadas los principales factores determinantes que debe tener un laboratorio clínico son la calidad y la seguridad.

Como resultado de este estudio se pudo evidenciar que los principales competidores del sector en el que se desempeña son: Laboratorio Ángel (según la investigación de mercado realizada este laboratorio es el que se encuentra con la mayor participación en el mercado que se desenvuelve), Centro médico Imbanaco, Fundación Valle del Lili, Cedima, Dime entre otros.

Se realizaron, en base al resultado del análisis de los clientes, una serie de estrategias con su respectivo plan de acción con sus respectivas metas y tareas y a su vez un presupuesto que permite identificar el gasto de la puesta en acción del plan de mercadeo.

PALABRAS CLAVE: Plan de mercadeo, estrategias, comportamiento del consumidor, *top of mind*, mezcla de mercado, plan de acción e indicadores de gestión.

INTRODUCCION

El plan de mercadeo es una herramienta que permite estudiar a fondo la situación actual que presenta el laboratorio clínico de la Red de Salud de Ladera, permitiendo crear estrategias que permitirán a brindar una mejor posición en el mercado a la compañía. El trabajo de investigación debe estar compuesto por un diagnóstico estratégico que permita la formulación de unas estrategias las cuales se implementaran y estarán sujetas a un control.

El objetivo principal del plan de mercadeo es conocer detalladamente la compañía realizando unos análisis internos y externos que nos permita identificar el funcionamiento y desempeño de la organización. Una vez identificadas las variables determinantes de la compañía se entra a analizar cuáles son sus fortalezas y amenazas para así determinar unas estrategias que nos permita para brindarle mejor posicionamiento de mercado a la empresa consecutivamente de un plan de acción.

El presente proyecto es una investigación para poder aplicar un plan de mercadeo a un servicio de laboratorio diagnóstico clínico para el mercado caleño. Con este se pretende establecer unas pautas para poder mejorar.

En este se analizara la categoría y el mercado esbozando como este subsector de la salud se ha venido comportando a lo largo de los años y los diferentes cambios que se han visto no solo para este sino para los entornos que lo rodean.

Por eso la importancia de este proyecto será que el servicio de laboratorio de la Red Salud De Ladera tendrá unos lineamientos estratégicos que le permitirán crecer generando nuevos usuarios creando una fidelización de sus clientes actuales para que el servicio de laboratorio clínico de la Red Ladera tenga un *Top of Mind* y una participación de mercados en el sub sector de laboratorios clínicos de la ciudad.

La investigación busco estudiar el sector de los laboratorios clínicos y analizar el ambiente externo e interno de la Red de Salud de Ladera, definiendo sus principales competidores y realizando una exhaustiva investigación donde se permite estudiar el perfil de los clientes actuales y futuros para así desarrollar unas estrategias que permitan poner en marcha un plan de acción para que el laboratorio clínico alcance el objetivo deseado.

Está investigación se realizo basándose en el análisis de información secundaria brindada por los diferentes colaboradores que hacen parte del funcionamiento de la empresa dando conocimiento del desarrollo de la organización y el entorno que la rodea y una información primaria evaluando a cada uno de los principales competidores y realizando encuestas para conocer el perfil de los clientes actuales y futuros.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En Santiago de Cali la demanda de servicios clínicos de laboratorio han ido aumentando con el paso de los años debido a que tanto empresas como privadas y públicas del sector salud se han encargado de que la promoción y la prevención sea una de las maneras de cuidar a la población del municipio.

Adicionalmente los médicos pueden detectar enfermedades patológicas oportunamente mejorando la calidad de vida del individuo.

La Red De Salud De Ladera es poco reconocida en el sector; la empresa desea incrementar el número de pacientes porque su capacidad atención es muy alta, sin embargo está subutilizado.

Por otra parte la empresa se ha propuesto llegar a estratos más alto, mediante la facturación particular, debido a que tiene herramientas para cubrirlos sin embargo no logra llegar a estos segmentos. Las pocas estrategias de mercadeo que se han hecho no han sido fructíferas. Se desconoce el nivel de precios y productos competitivos.

Es por eso que es importante que el servicio de laboratorio tenga una infraestructura sólida permitiendo que el paciente se sienta seguro en el momento de realizarse un examen clínico y que este tenga una certificación de calidad. Por eso el laboratorio clínico de la Red De Salud De Ladera de ser fuerte en su servicio y brindar las mejores alternativas de este servicio a cada uno de las personas que hacen uso del servicio.

1.1.1 Pregunta de Investigación. ¿Cuáles serían las estrategias de mercadeo más adecuadas para que el laboratorio clínico de la Red De Salud De Ladera se pueda posicionar como una entidad de salud eficiente?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de mercadeo para el laboratorio clínico de La Red De Salud De Ladera para el año 2012.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un análisis del ambiente externo e interno del laboratorio clínico
- ✓ Conocer el perfil de los clientes actuales y futuros del laboratorio clínico
- ✓ Establecer la posición estratégica del laboratorio clínico de la Red De Salud De Ladera
- ✓ Establecer estrategias, plan de acción y presupuesto para la mezcla de mercado para el laboratorio clínico

3. ANTECEDENTES

En el año 2003 mediante el acuerdo 106 del Honorable Concejo Municipal de Santiago de Cali, fueron creadas las Empresas sociales del Estado E.S.E. con el objetivo de descentralizar la prestación de los servicios de salud de primer nivel (llamados así en ese momento) del municipio. Estas empresas fueron creadas con el propósito fundamental de facilitar el acceso de la población pobre y vulnerable a los servicios públicos de la salud, mejorando la cobertura y logrando una mayor eficiencia del sistema de prestación de servicios. El acuerdo del Concejo dio nacimiento a la E.S.E. Oriente, la E.S.E. Norte, la E.S.E. de Ladera, la E.S.E. centro y la E.S.E. Suroriente que se distribuyeron en cinco zonas de la ciudad de Cali.¹

En ese mismo año fue creada la E.S.E. Red de Salud de Ladera como institución de baja complejidad con un área de influencia en las comunas: 1, 3, 17, 18, 19, 20 y los corregimientos de la zona rural de Cali La Buitrera, Cascajal, Villa Carmelo, Pance-Voragine, Hormiguero, Saladito, Felidia, La Leonera, Pichindé, Los Andes, Montebello, Golondrinas, Alto Aguacatal, La Castilla, La Paz, La Elvira. La E.S.E. Ladera es la más extensa y en su área de influencia se refleja la diversidad social y cultural, destacándose la prestación de servicios a la población en situación de calle o riesgo, población desplazada, indígena y afrodescendiente.

La Empresa cuenta con un recurso humano calificado, con experiencia y proyección humana en la atención de usuarios, distribuido en la parte asistencial y administrativa, adscrito a sus 39 IPS's y sintonizado con las necesidades y expectativas relacionadas con la promoción de la salud y prevención de la enfermedad de la población de su zona de influencia.

El Hospital Cañaveralejo es la principal IPS de la Red de Salud de Ladera, es una institución de primer nivel y a lo largo de sus 30 años de historia la institución ha experimentado un dinámico y completo proceso de transformación en sus distintas áreas de servicio, pero muy especialmente en las de urgencias, Cirugía, Hospitalización Partos y consulta externa. Estas se fortalecen con los servicios siempre disponibles de medicina interna, pediatría, oftalmología, ginecología, endocrinología, laboratorio, odontología y psicología para ofrecer a los usuarios alternativas en salud para prevenir enfermedades en el niño, el adulto y la mujer. Igualmente cuenta en la oferta de sus servicios de salud con grupos extramurales

¹ Reseña Histórica de la Red de Salud de Ladera E.S.E [en línea]. Santiago de Cali: Red de Salud de ladera E.S.E, 2008. [Consultado 01 de Agosto del 2011]. Disponible en internet: http://www.saludladera.gov.co/site/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=3

con enfoque familiar y comunitario los cuales se desplazan semanalmente en Jornadas de Salud y visitas domiciliarias a diferentes áreas urbanas y rurales.

Desde su creación la E.S.E. Red de Salud de Ladera ha tenido como propósito responder a los principios orientadores de su constitución garantizando la oferta de servicios de salud con calidad, oportunidad, accesibilidad, integralidad, pertinencia, eficiencia, equidad, participación, orientación familiar y comunitaria de la atención en salud.

La institución ofrece servicios de salud con calidad promoviendo estilos de vida saludables, la intersectorialidad y la participación comunitaria creando de esta forma conciencia de la responsabilidad individual, familiar y social en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

En mayo de 2007 fue públicamente certificada por el ICONTEC respecto a la norma ISO 9001:2000-NTC que certificó la toma de muestras, procesamiento y análisis del laboratorio clínico de bajo nivel de complejidad al igual que los procesos administrativos y de apoyo en el Centro de Salud de Siloé; convirtiéndose en la primera E.S.E. del municipio de Cali en ser certificada. En el mes de marzo del año 2009 y por tercera vez consecutiva, dicha certificación fue ratificada y nuevamente en el mes de agosto en el año 2011.

4. JUSTIFICACION

Realizar el Plan de Mercadeo para el laboratorio clínico de la Red De Salud De Ladera será de gran beneficio debido a que este proyecto le permitirá a la empresa ser más competitiva en el mercado ayudándole a identificar las necesidades y deseos de los clientes para así diseñar mejores programas de comunicación sobre los servicios ofrecidos logrando la fidelización de cada uno de los usuarios que hagan uso de estos servicios.

Adicionalmente el Plan de Mercadeo le permitirá conocer mejor a sus competidores y a su vez mejorar sus debilidades que tiene frente a la competencia reflejándose en una mejor prestación de servicio para cada uno de los usuarios. No solo es importante para satisfacer las necesidades del cliente si no que también el Plan de Mercadeo permitirá incrementar los ingresos y posicionamiento en el mercado local que tiene la Red De Salud De Ladera actual mente en el municipio de Santiago de Cali.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO CONTEXTUAL

Atención integral al adulto mayor. “Después de los niños los adultos mayores constituyen uno de los grupos más vulnerables de la sociedad, por eso en la Red de Salud de Ladera brindamos atención especial a esta población, con el objeto de hacer prevención de las enfermedades más prevalentes en el adulto y promover el mantenimiento de su salud”².

Programas que se brindan al Adulto Mayor:

- ✓ Prevención de la enfermedad crónica y mantenimiento de la salud en el individuo sano mayor de 45 años.
- ✓ Atención de las enfermedades crónicas no transmisibles: Hipertensión y diabetes.

Atención integral del joven. “Brindar atención integral a los jóvenes de 10 a 29 años para orientar y promover su vinculación y participación, para favorecer la prevención de problemas frecuentes en la etapa evolutiva del desarrollo de su cuerpo , el inicio de la vida sexual y las formas de protegerse de infecciones de transmisión sexual (ITS), embarazos no planeados y VIH entre otros”³.

Riesgos Cardiovasculares. Perfil lipídico (colesterol total- colesterol hdl- colesterol ldl- triglicéridos) glicemia

Diabetes. Glicemia y Hemoglobina Glicosilada.

Problemas Renales. Cito químico de Orina, Acido Úrico, Urea y Creatinina

Evaluación Enfermedades de Transmisión Sexual. Serología y HIV

² Servicios de Salud que ofrece la Red de Salud de Ladera E.S.E [en línea]. Santiago de Cali: Red de Salud de Ladera E.S.E, 2008. [Consultado 01 de Agosto del 2011]. Disponible en internet:

http://www.saludladera.gov.co/site/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=75

³ Programa de Promoción y Prevención de la Red de Salud de Ladera E.S.E [en línea]. Santiago de Cali: Red de Salud de Ladera E.S.E, 2008. [Consultado 01 de Agosto del 2011]. Disponible en internet:

http://www.saludladera.gov.co/site/index.php?option=com_content&view=article&id=51&Itemid=100

Evaluación Hepática y Vías digestivas. Transaminasas (TGO –TGP) y Bilirrubinas

Evaluación Prostática. Antígeno específico de próstata (PSA)

Evaluación de Tiroides. TSH-T3-T4

5.2 MARCO LEGAL

Decreto 2323 DE 2006 (julio 12) por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [9ª](#) de 1979 en relación con la Red Nacional de Laboratorios y se dictan otras disposiciones.

El presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, la Ley 9ª de 1979 y los artículos 45 de la Ley 489 de 1998 y 42 numerales 42.6 y 42.12, 47 numeral 47.3, y 52 numeral 52.3 de la Ley 715 de 2001, decreta⁴

CAPITULO I

Disposiciones generales

Artículo 1°. Objeto. El presente decreto tiene por objeto organizar la red nacional de laboratorios y reglamentar su gestión, con el fin de garantizar su adecuado funcionamiento y operación en las líneas estratégicas del laboratorio para la vigilancia en salud pública, la gestión de la calidad, la prestación de servicios y la investigación.

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. Las disposiciones del presente decreto rigen en todo el territorio nacional y son de obligatorio cumplimiento para quienes integren la Red Nacional de Laboratorios.

Artículo 3°. Definiciones. Para efectos del presente decreto se adoptan las siguientes definiciones:

⁴ Decreto 2323 Alcaldía de Bogotá [en línea]. Bogotá D. C.: Alcaldía de Bogotá, 2006. [Consultado 01 de Agosto del 2011]. Disponible en internet:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20829#27>

✓ **Autorización de laboratorios.** Procedimiento técnico administrativo mediante el cual se reconoce y se autoriza a los laboratorios públicos o privados, previa verificación de idoneidad técnica, científica y administrativa, la realización de exámenes de interés en salud pública, cuyos resultados son de carácter confidencial y de uso exclusivo por la autoridad sanitaria para los fines de su competencia.

✓ **Contra referencia.** Es la respuesta oportuna que un laboratorio público o privado u otra institución da a una solicitud formal de referencia. La respuesta puede ser la contra remisión respectiva con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención recibida por el usuario en el laboratorio receptor, o el resultado de los respectivos exámenes de laboratorio.

✓ **Estándares de calidad en salud pública.** Son los requisitos básicos indispensables definidos por el Ministerio de la Protección Social, que deben cumplir los actores que desempeñan funciones esenciales en salud pública.

✓ **Exámenes de laboratorio de interés en salud pública.** Pruebas analíticas orientadas a la obtención de resultados para el diagnóstico y/o confirmación de los eventos sujetos a vigilancia en salud pública y exámenes con propósitos de vigilancia y control sanitario, de conformidad con las disposiciones que sobre la materia establezca el Ministerio de la Protección Social.

✓ **Gestión de la calidad en salud pública.** Conjunto de actividades coordinadas para dirigir, controlar y evaluar a las entidades en relación con la calidad de los servicios que ofrecen a los usuarios.

✓ **Laboratorio clínico.** Entidad pública o privada en la cual se realizan los procedimientos de análisis de especímenes biológicos de origen humano, como apoyo a las actividades de diagnóstico, prevención, tratamiento, seguimiento, control y vigilancia de las enfermedades, de acuerdo con los principios básicos de calidad, oportunidad y racionalidad.

✓ **Laboratorio de salud pública.** Entidad pública del orden departamental o distrital, encargada del desarrollo de acciones técnico administrativas realizadas en atención a las personas y el medio ambiente con propósitos de vigilancia en salud pública, vigilancia y control sanitario, gestión de la calidad e investigación.

✓ **Laboratorios nacionales de referencia.** Son laboratorios públicos del nivel nacional dentro y fuera del sector salud que cuentan con recursos técnicos y científicos, procesos estructurados, desarrollos tecnológicos y competencias para cumplir funciones esenciales en materia de laboratorio de salud pública y ejercer como la máxima autoridad nacional técnica científica en las áreas de su competencia.

✓ **Otros laboratorios.** Entidades públicas o privadas diferentes a los laboratorios clínicos, que perteneciendo a distintos sectores, orientan sus acciones y recursos hacia la generación de información de laboratorio de interés en salud pública.

✓ **Red Nacional de Laboratorios.** Sistema técnico gerencial cuyo objeto es la integración funcional de laboratorios nacionales de referencia, laboratorios de salud pública, laboratorios clínicos, otros laboratorios, y servicios de toma de muestras y microscopia, para el desarrollo de actividades de vigilancia en salud pública, prestación de servicios, gestión de la calidad e investigación.

✓ **Referencia.** Mecanismo mediante el cual los laboratorios públicos y privados u otras instituciones remiten o envían pacientes, muestras biológicas o ambientales, medicamentos, productos biológicos, alimentos, cosméticos, bebidas, dispositivos médicos, insumos para la salud y productos varios a otros laboratorios con capacidad de respuesta para atender y procesar la solicitud formal requerida.

✓ **Sistema de Gestión de la Red Nacional de Laboratorios.** Conjunto de normas, estándares, estrategias y procesos de planeación, ejecución, evaluación y control que interactúan para el cumplimiento de objetivos y metas orientados al adecuado e integral funcionamiento de la red.

✓ **Vigilancia en Salud Pública.** Función esencial asociada a la responsabilidad estatal y ciudadana de protección de la salud, consistente en el proceso sistemático y constante de recolección, análisis, interpretación y divulgación de datos específicos relacionados con la salud, para su utilización en la planificación, ejecución y evaluación de la práctica en salud pública.

✓ **Vigilancia y control sanitario.** Función esencial asociada a la responsabilidad estatal y ciudadana de protección de la salud, consistente en el proceso sistemático y constante de regulación, inspección, vigilancia y control del cumplimiento de normas y procesos para asegurar una adecuada situación

sanitaria y de seguridad de todas las actividades que tienen relación con la salud humana.

Artículo 4°. Ejes estratégicos de la Red Nacional de Laboratorios: Los ejes estratégicos sobre los cuales basará su gestión la Red Nacional de Laboratorios para orientar sus procesos y competencias serán los siguientes:

✓ **Vigilancia en salud pública.** Eje estratégico orientado al desarrollo de acciones para apoyar la vigilancia en salud pública y la vigilancia y control sanitario.

✓ **Gestión de la calidad.** Eje estratégico orientado al desarrollo de acciones para el mejoramiento progresivo en el cumplimiento de los estándares óptimos de calidad.

✓ **Prestación de servicios.** Eje estratégico orientado al desarrollo de acciones para el mejoramiento de la capacidad de oferta de servicios desde los laboratorios públicos y privados en los diferentes niveles territoriales.

✓ **Investigación.** Eje estratégico orientado al desarrollo de acciones para apoyar la investigación desde el laboratorio y contribuir con el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología en el desarrollo de investigaciones en el área de la salud.

Parágrafo 1°. El Ministerio de la Protección Social reglamentará, dentro del año siguiente a la expedición del presente decreto, el Sistema de Gestión de la Red Nacional de Laboratorios, en el cual se desarrollarán los ejes estratégicos y las funciones a cargo de los laboratorios de referencia nacionales, departamentales y del distrito capital, así como los aspectos técnicos administrativos a ser adoptados por los demás integrantes de la red. Las líneas estratégicas de acción podrán ser ampliadas y/o modificadas, según evaluación bianual realizada por la Dirección de la Red Nacional de Laboratorios.

Parágrafo 2°. Las direcciones territoriales de salud deberán estructurar dentro de los planes de desarrollo, las acciones que permitan la operativización de procesos en el cumplimiento de lo establecido para el Sistema de Gestión de la Red Nacional de Laboratorios dentro de los dos (2) años siguientes a su adopción, sin perjuicio de las competencias que en materia de laboratorio de salud pública deban ejercer las mencionadas direcciones.

Artículo 5°. Principios orientadores de la Red Nacional de Laboratorios. La organización y funcionamiento de la Red Nacional de Laboratorios se fundamentará, además de los postulados señalados en la Ley 100 de 1993, en los siguientes principios orientadores:

✓ Eficacia en el desarrollo de acciones capaces de garantizar la obtención de resultados esperados a través de la gestión técnica y administrativa de todos sus integrantes.

✓ Eficiencia en el desarrollo de su capacidad, ofreciendo servicios a través de instituciones que administren sus recursos de acuerdo con las necesidades de salud demandadas por la población.

✓ Calidad en todos los procesos y procedimientos técnico administrativos que realicen sus integrantes, de acuerdo con los lineamientos nacionales e internacionales con el fin de garantizar la veracidad, oportunidad y confiabilidad de sus resultados.

✓ Universalidad de los servicios, propendiendo por la cobertura progresiva en todo el país y de acuerdo con las necesidades de protección de la salud pública.

✓ Unidad e integración funcional de los laboratorios públicos, privados y mixtos que participan en la Red, independientemente de su nivel de desarrollo, área de competencia, especialidad o nivel territorial al que pertenezcan.

Artículo 6°. Integración funcional en el ámbito internacional. Para la integración de la Red Nacional de Laboratorios a las redes internacionales, los respectivos sectores adoptarán los mecanismos efectivos para la armonización de normas y estándares de calidad, el reconocimiento de laboratorios nacionales de referencia y el funcionamiento óptimo de sistemas de referencia y contra referencia en el ámbito internacional.

5.3 MARCO TEÓRICO

5.3.1 Plan De Mercadeo. El plan de *marketing* es un valioso instrumento que sirve de guía a todas las personas que están vinculadas con las actividades de mercadotecnia de una empresa u organización porque describe aspectos tan importantes como los objetivos de mercadotecnia que se pretenden lograr, el cómo se los va a alcanzar, los recursos que se van a emplear, el cronograma de las actividades de mercadotecnia que se van a implementar y los métodos de control y monitoreo que se van a utilizar para realizar los ajustes que sean necesarios

Por todo ello, resulta muy conveniente que todas las personas relacionadas con el área de *marketing* conozcan en qué consiste el plan de *marketing* y cuál es su cobertura, alcance, propósitos y contenido, para que de esa manera, estén mejor capacitados para comprender la utilidad y el valor de este importante instrumento de la mercadotecnia.

✓ Según la American *Marketing* Association (A.M.A.), el plan de *marketing* es un documento compuesto por un análisis de la situación de mercadotecnia actual, el análisis de las oportunidades y amenazas, los objetivos de mercadotecnia, la estrategia de mercadotecnia, los programas de acción y los ingresos proyectados (el estado proyectado de pérdidas y utilidades). Este plan puede ser la única declaración de la dirección estratégica de un negocio, pero es más probable que se aplique solamente a una marca de fábrica o a un producto específico. En última situación, el plan de *marketing* es un mecanismo de la puesta en práctica que se integra dentro de un plan de negocio estratégico total

✓ Según McCarthy y Perrault, el plan de *marketing*, es la formulación escrita de una estrategia de mercadotecnia y de los detalles relativos al tiempo necesario para ponerla en práctica. Deberá contener una descripción pormenorizada de lo siguiente: 1) qué combinación de mercadotecnia se ofrecerá, a quién (es decir, el mercado meta) y durante cuánto tiempo; 2) que recursos de la compañía (que se reflejan en forma de costes) serán necesarios, y con qué periodicidad (mes por mes, tal vez); y 3) cuáles son los resultados que se esperan (ventas y ganancias mensuales o semestrales, por ejemplo). El plan de *marketing* deberá incluir además algunas medidas de control, de modo que el que lo realice sepa si algo marcha mal.

✓ En síntesis, el plan de *marketing* es un instrumento de comunicación plasmado en un documento escrito que describe con claridad lo siguiente: 1) la situación de mercadotecnia actual, 2) los resultados que se esperan conseguir en un determinado periodo de tiempo, 3) el cómo se los va a lograr mediante la estrategia y los programas de mercadotecnia, 4) los recursos de la compañía

que se van a emplear y 5) las medidas de monitoreo y control que se van a utilizar⁵

5.3.2 Comportamiento del Consumidor. La mejor forma de satisfacer las necesidades de nuestros clientes es conocer su comportamiento

Orientaciones en el estudio del comportamiento del consumidor. El estudio del comportamiento del consumidor y el conocimiento de sus necesidades es una cuestión básica y un punto de partida inicial para poder implementar con eficacia las acciones de marketing por parte de las empresas. Se conoce como consumidor a aquella persona que consume un bien o utiliza un producto o servicio para satisfacer una necesidad.

El comportamiento del consumidor es aquella parte del comportamiento de las personas y las decisiones que ello implica cuando están adquiriendo bienes o utilizando servicios para satisfacer sus necesidades.

El consumidor es considerado desde el marketing como el “rey”, ya que de en cierto modo las empresas tienen que cubrir sus necesidades en un proceso de adaptación constante, mediante el cual los expertos intuyen estas necesidades e implementan las estrategias que procedan para satisfacerlas. Por tanto, existen una serie de cuestiones que los directores de marketing deben plantearse a la hora de estudiar al consumidor:

¿Qué compra? Supone analizar el tipo de producto que el consumidor selecciona de entre todos los productos que quiere.

¿Quién compra? Determinar quién es el sujeto que verdaderamente toma la decisión de adquirir el producto, si es bien el consumidor, o bien quien influya en él.

¿Por qué compra? Analizar cuáles son los motivos por los que se adquiere un producto basándose en los beneficios o satisfacción de necesidades que produce al consumidor mediante su adquisición.

¿Cómo lo compra? Tiene relación con el proceso de compra. Si la decisión de compra la hace de una forma racional o bien emocional. Si la paga con dinero o con tarjeta...

⁵ Plan de Marketing [en línea]. Santiago de Cali: Marketing Free, 2009. [Consultado 01 de Agosto del 2011]. Disponible en Internet: <http://www.marketing-free.com/articulos/plan-marketing.html>

¿Cuándo compra? Se debe conocer el momento de compra y la frecuencia de la compra con relación a sus necesidades, las cuales son cambiantes a lo largo de su vida.

¿Dónde compra? Los lugares donde el consumidor compra se ven influidos por los canales de distribución y además por otros aspectos relacionados con el servicio, trato, imagen del punto de venta, etc.

¿Cuánto compra? La cantidad física que adquiere del producto, o bien para satisfacer sus deseos o bien sus necesidades. Ello indica si la compra es repetitiva o no.

¿Cómo lo utiliza? Con relación a la forma en que el consumidor utilice el producto se creará un determinado envase o presentación del producto.

Hay que añadir además que el consumidor tomará más o menos conciencia en el proceso de decisión en función de la duración del bien, y acentuará su análisis en aquellos bienes que, por sus características van a necesitar de un servicio de mantenimiento para poder ser utilizados durante el período de su vida normal.

El estudio del comportamiento del consumidor ha sido objeto de reflexión desde hace bastantes años, no obstante, su metodología ha variado hacia una fundamentación más científica con el objeto de mejorar las decisiones de marketing de cara al proceso de comunicación con el mismo. Ha sido analizado desde las siguientes orientaciones:

✓ Orientación económica. Está basado en la teoría económica, y en este sentido la pieza clave es el concepto de “hombre económico” quien siente unos deseos, actúa racionalmente para satisfacer sus necesidades y orienta su comportamiento hacia la maximización de la utilidad.

✓ Orientación psicológica. Los estudios en esta orientación, además de considerar variables económicas, también están influenciados por variables psicológicas que recogen las características internas de la persona, con sus necesidades y deseos y las variables sociales totalmente externas que ejerce el entorno.

✓ Orientación motivacional. Se basa en el estudio de los motivos del comportamiento del consumidor a partir de las causas que los producen. Las

necesidades son la causa que estimula al ser humano, y éste actúa en consecuencia para poder satisfacerlas⁶

5.3.3 Teoría Estructuralista. El estructuralismo está enfocado hacia el todo y para la relación de las partes en la constitución del todo. La totalidad, la interdependencia de las partes y el hecho de que todo es más grande que la sencilla suma de sus partes son las características básicas del estructuralismo.

La teoría estructuralista está representada por grandes figuras de la administración: James D. Thompson, Amitai Etzioni, Peter Blau, Victor A. Thompson, Burton Clarke, y Jean Viet.

Una sociedad de organizaciones. Para los estructuralistas, la sociedad moderna e industrializada es una sociedad de organizaciones de las cuales el hombre depende para nacer, crecer, vivir y morir.

Esas organizaciones se diferencian y requieren de sus participantes determinadas características de personalidad. Esas características permiten la participación simultánea de la persona en varias organizaciones, en las cuales desempeña variados papeles. El estructuralismo amplió el estudio de las interacciones entre los grupos sociales para el de las interacciones entre las organizaciones sociales.

Las organizaciones pasaron por un proceso de desarrollo a lo largo de cuatro etapas, que son:

- ✓ Etapa de la naturaleza. Es la etapa inicial, en la cual los factores naturales, o sea, los elementos de la naturaleza, constituían la base única de subsistencia de la humanidad.
- ✓ Etapa del trabajo. A partir de la naturaleza, surge un factor perturbador que inicia una verdadera revolución en el desarrollo de la humanidad: el trabajo, este condiciona las formas de organización de la sociedad.
- ✓ Etapa del capital. Es la tercera etapa en la cual el capital prepondera sobre la naturaleza y el trabajo, transformándose en uno de los factores básicos de la vida social.

⁶ El comportamiento del consumidor [en línea]. Argentina: Uch - RRHH el portal de estudiantes de RRHH, 2002. [Consultado 16 de Noviembre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/41/cdcuch.htm>

✓ Etapa de la organización. La naturaleza, el trabajo y el capital se someten a la organización.

El predominio de la organización revelo su carácter independiente en relación con la naturaleza, el trabajo y el capital, usándolos para alcanzar sus objetivos. Las organizaciones no son recientes. Existen desde los faraones y los emperadores de la antigua china, a lo largo de la historia la iglesia, el ejército y otros desarrollaron formas de organizaciones⁷

5.4 MARCO CONCEPTUAL

✓ Aplicación del Plan de Mercadeo: proceso mediante el cual el plan de mercadeo se traduce en acciones de mercadeo con el fin de alcanzar los objetivos establecidos

✓ Cadena de Valor: se compone de los diferentes departamentos que desarrollan actividades de generación de valor en los procesos de diseño, producción, comercialización, distribución y promoción de los productos de una empresa

✓ Caducidad del Servicio: es una de las características principales de los servicios, no se pueden almacenar para su venta y su uso posterior

✓ Estrategia de Mercadeo: lógica de mercadeo mediante la cual una empresa esperan conseguir sus objetivos de mercadeo

✓ Investigación de Mercados: proceso sistemático de diseño, obtención, análisis y presentación de datos pertinentes a una situación de mercadeo específica que enfrenta una organización.

✓ Macroentorno: las fuerzas sociales mayores que afectan al microentorno, pueden ser fuerzas demográficas, económicas, naturales, tecnológicas, políticas y culturales.

✓ Mezcla de Mercadeo: conjunto de instrumentos de mercadeo tácticos y controlables, producto, precio, plaza y promoción, que la empresa combina para generar una respuesta deseada en el mercado objetivo

⁷ Teoría estructuralista de la administración [en línea]. México: Saúl Trejo Fuentes, 2008. [Consultado 16 de Noviembre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/teoria-estructuralista-de-la-administracion.htm>

✓ Mercado Objetivo: es el conjunto de consumidores al cual van dirigidos todos los esfuerzos y acciones del mercadeo con el fin de convertirlos en consumidores reales del producto o servicio

✓ Mercado: conjunto de compradores reales y potenciales de un producto o servicio

✓ Microentorno: los agentes más cercanos a la empresa que influyen en la capacidad de la misma para servir a sus clientes (la empresa, los proveedores, los intermediarios de mercadeo, los mercados de consumo, los competidores y los grupos de interés)

✓ Posicionamiento de Mercado: disposiciones necesarias para que un producto ocupe un lugar claro, distintivo y deseable respecto de los productos competidores en la mente de los consumidores objetivos⁸

⁸ KOTLER. Philip, ARMSTRONG. Gary. Marketing. Pearson. 10 ed. 2005. p. 737-748

6. METODOLOGÍA

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación se llevara a cabo mediante las 3 etapas que se requieren para desarrollar un Plan de Mercadeo Estratégico como lo son análisis, diagnostico y definiciones.

Mediante el análisis se realizará una revisión de los aspectos relevantes del entorno que afecta el servicio de laboratorio clínico de la Red De Salud De Ladera, una vez realizado el análisis se pasara hacer un diagnostico basándose en una matriz DOFA donde se analizaran las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tiene el servicio. Una vez realizado este diagnostico se realizaran las definiciones de los objetivos para de ahí desarrollar la estrategias y a su vez diseñar las tácticas y el plan de acción para poder desarrollar el Plan de Mercadeo.

Cada una de estas actividades serán especificadas en el cronograma y estarán sujetas a un presupuesto el cual mostrara los costos de desarrollar el proyecto de investigación.

Este proyecto tendrá una investigación cualitativa analizando fuentes primarias y secundarias que permitirán analizar la información que se recopile del servicio del laboratorio clínico de la Red De Salud De Ladera.

6.2 DISEÑO METODOLÓGICO

Fase 1: Documentación de información. Durante esta fase se analizan aspectos de la empresa tomando como referencia los datos históricos donde se establecerá un análisis del problema el cual en marcara los objetivos generales para la solución.

Fase 2: Para analizar la situación actual del mercado que tiene el servicio de laboratorio clínico de la Red De Salud De Ladera se debe estudiar la demanda que tiene actualmente, puesto que se debe saber cuál es la frecuencia de uso de este servicio y cuáles son sus ventajas frente a la competencia.

Fase 3: Para determinar un análisis externo del servicio del laboratorio clínico se debe realizar un estudio donde identifiquen las fortalezas y debilidades de la competencia y como se encuentra la Red De Salud De Ladera frente a este análisis y para determinar un análisis interno del servicio del laboratorio clínico se debe realizar un estudio donde se especifiquen las debilidades y fortalezas de la prestación del servicio por la Red De Salud De Ladera, creando estrategias para minimizar los impactos negativos de las debilidades encontradas en el estudio y maximizar el impacto positivo de las fortalezas.

Fase 4: Diagnostico. Se debe realizar una posición estratégica realizando un DOFA, Matriz PEYEA, Matriz ANSOFF, Factores Claves de Éxito y Diamante de Porter

Fase 5: Elaboración de estrategias y programa de acción

Fase 6: Gestión. Desarrollo o concreación de al menos una de las estrategias planteadas y a su vez desarrollar los mecanismos de control y gestión que soporten el proyecto.

7. ANALISIS DE LA CATEGORIA

Los laboratorios clínicos no solo en Colombia sino en el mundo entero son una parte importante para la prestación del servicio de salud pues con estos se puede tener la mayoría de la información sobre las patologías que afectan a las personas. En nuestro país el sub-sector de los laboratorios clínicos es calificado y algunos no solo prestan sus servicios y asesoría nacionalmente sino que también lo hacen a nivel internacional.

Hoy en día los laboratorios clínicos han ido extendiendo sus servicios más allá de la toma de muestras sanguíneas, de orina y coprológicas, han incursionado en exámenes diagnósticos de mayor complejidad llegando a convertirse en centros de recolección de información en salud, obligando a cada uno de los laboratorios no solo a innovar adquiriendo nuevos equipos, que aunque son fundamentales, estos deben generarle un valor agregado al servicio que cada paciente recibe en los laboratorios.

7.1 TAMAÑO DE LA CATEGORÍA

El Laboratorio Clínico de la Red de Salud de Ladera se encuentra en el sector de la salud, se podría decir que en el subsector de los Laboratorios Clínicos, este servicio lo requieren no solo los pacientes sino los médicos, ya que estas son ayudas diagnosticas, que les permiten tener una visión más acertada y cercana a los padecimientos de los usuarios de sus servicios.

En la ciudad de Santiago de Cali hay una gran concentración de Laboratorios Clínicos, muchos de estos pertenecen a Redes de Salud pero la mayoría son privados.

La Bacterióloga Yasmin Valencia⁹ señaló que el consumo por parte de los pacientes en los servicios de Laboratorio Clínico fue de aproximadamente \$4.172.5217.502 entre los años 2009 y 2010.

⁹ VALENCIA, Yasmin. Bacterióloga. Responsable del Laboratorio Clínico. Red De Salud De Ladera. Santiago de Cali, Observación inédita, 2011

7.2 EVOLUCION DE LA CATEGORIA

7.2.1 El mundo. En el mundo las tendencias de los laboratorios clínicos tienen distintos puntos de vista y en cada país son diferentes y se van adaptando a distintos factores que los involucran. Uno de esos principales aspectos son los modelos de sistema de salud donde sus prioridades son controlar el gasto público en especial el de sector de la salud y mejorar su eficiencia. Según el estudio la Situación Actual Del Laboratorio Clínico En Europa Y Estados Unidos De América los laboratorios clínicos son un mercado altamente fragmentado con muchos laboratorios clínicos, incluso en EUA donde hay 4.500¹⁰.

Se puede analizar como factor determinante el gasto publico anteriormente mencionado como una característica más relevante del laboratorio clínico debido a que el sector publico limita y restringe mediante diferentes formulas para la constitución y gestión del laboratorio, incluyendo los sistemas de pago y cobro, en todos los países existen distintos profesionales encargados y autorizados para brindar la prestación del servicio, presenciando distintos tamaños y envergaduras de los laboratorios clínicos.

En la EUA para los laboratorios clínicos exigen una previa formación requerida pues el analista clínico debe presentar una formación inicial y personalizada diferente según cada país para tomar bajo su cargo la realización de los exámenes clínicos y determinar su trabajo y resultado frente a los médicos prescriptores de los exámenes.

Los laboratorios clínicos en el mundo presentan varias características comunes¹¹ un peso importante en la economía global es una de ellas ya que genera un valor monetario altamente rentable, su crecimiento es expansivo y sostenido ya que la variación porcentual a medida que van pasando los años en facturación ha sido constante, donde se ha podido evidenciar que la parte privada ha sido la que mayor crecimiento ha presentado en los últimos años. Todos los países presentan las mismas variables para el uso de los laboratorios como lo son el envejecimiento de la población, la prevención en la medicina y el progreso científico, que incorpora continuamente nuevos test y determinaciones, también son características comunes el desarrollo de nuevas tecnologías, la fragmentación, el

¹⁰ La Situación Actual Del Laboratorio Clínico En Europa Y Estados Unidos De América. Ifcc.org [en línea]. Santiago de Cali: Josep I. Hornos Villa Director general de GENERAL LAB S.A., 2003. p. 1 [Consultado 01 de octubre de 2011]. Disponible en internet: www.ifcc.org/ria/div/hornos.pdf

¹¹ *Ibid.*, p. 15

desarrollo de las reglamentaciones, las limitaciones del gasto de salud por parte del poder público.

El crecimiento de los laboratorios clínicos en el mundo ha sido en porcentajes elevados que asciende a 33.000 millones de euros para el año 2000, Según el estudio titulado *World In Vitro Diagnostics (IVD) Technologies Markets*, la facturación, generada en el mercado mundial de IVD, el año 2007, superará los 30.000 millones de \$ USA incluso superando al de las urgencias medicas en el mundo "El laboratorio se encuentra a la cabeza de las especialidades que más y más deprisa han evolucionado. No sólo se ha ocupado de asegurar y sistematizar la calidad, sino que ha incorporado con rapidez las nuevas tecnologías, explorado nuevos modelos organizativos, de integración, consolidación y robotización y, a la vez, atendiendo a la obligación de realizar una gestión eficiente de los recursos"¹².

La tendencia que tiene hacia el futuro del crecimiento de los laboratorios clínicos es la incorporación de los sistemas de información lo cual permitirá a los profesionales de la salud tener resultados en tiempo real, tener acceso a diferentes bases de datos donde se le brinden la información necesaria del paciente y sus patologías la cual le permitirá orientar y ser más objetivo en la toma de las decisiones. Para la Sociedad Española de Bioquímica Clínica y Patología Molecular (SEQC) el laboratorio clínico del futuro necesitará profesionales con mayor formación en métodos de evidencia científica, gestión e informática, capaces de integrarse y liderar grupos multidisciplinarios¹³.

Los laboratorios clínicos es uno de los principales en brindar aporte al desarrollo de la medicina a través de los resultados y los conocimientos que genera sobre las patologías de cada uno de los pacientes generando una oportuna toma de decisiones con la calidad y la disponibilidad requerida, involucrando las organizaciones con su compromiso para determinar un uso adecuado de los laboratorios y una gestión por parte de la empresa para ellos mismos.

7.2.2 Latino América. En latino América la era digital está imponiendo el desarrollo de los resultados de laboratorio clínico, estos han ido avanzando evolutivamente hoy en día gran parte de los resultados de los exámenes ya no se

¹² El Laboratorio Clínico desempeña un papel esencial en la toma de decisiones para garantizar la salud [en línea]. Madrid: Fernando Cava, 2010. [Consultado 01 de octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://es.paperblog.com/el-laboratorio-clinico-desempena-un-papel-esencial-en-la-toma-de-decisiones-para-garantizar-la-salud-276841/>

¹³ El laboratorio clínico desempeña un papel esencial en la toma de decisiones para garantizar la salud [en línea]. Madrid: Revista Salud Y Bienestar, 2010. [Consultado 01 de octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://es.paperblog.com/el-laboratorio-clinico-desempena-un-papel-esencial-en-la-toma-de-decisiones-para-garantizar-la-salud-276841/>

entregan en forma física, es decir, en papel o placas de rayos x porque son entregados mediante medios magnéticos como lo son los CD o DVD, correos electrónicos o sencillamente son incluidos directamente en la historia médica sistematizada del paciente. Aunque todavía existen pacientes que son reacios a los cambios y por sus costumbres se siguen imprimiendo.

En cuanto al desarrollo de los equipos, los avances e innovaciones apuntan a la mejora del rendimiento mediante la amplitud de la potencia (medido en unidades Tesla) y aplicaciones de software asociados que permiten obtener más información en tiempo real en forma rápida. Hasta dónde va a llegar la imagenología. Según Hernán Flores el destino de esta técnica está incluso más allá de la imaginación y es muy probable que sigan apareciendo nuevos equipos, más potentes, rápidos y de mayor provecho y beneficio médico¹⁴. La automatización de los laboratorios clínicos y el desarrollo de nuevas técnicas son el siguiente paso hacia el futuro “En el tema de la automatización lo más reciente son los sistemas robóticos que realizan todo el procedimiento prácticamente sin intervención humana, minimizando los tiempos y disminuyendo los riesgos biológicos de quienes manipulan las muestras”¹⁵.

La biología molecular, mamografía y biopsias están apuntando a que su evolución permita disponer de los resultados en momentos críticos, que ocupen el mínimo de sangre y que se entreguen en menos de dos minutos.

7.2.3 Colombia. En Colombia los laboratorios clínicos por estar a la vanguardia de las tecnologías se están procesando los exámenes de Química, Inmunoquímica, Uroanálisis, y Biología Molecular en equipos de última generación, prestigiosos laboratorios han realizado alianzas estrategias con marcas como Roche Diagnostics, logrando el apoyo tecnológico integral que asegura la optimización de los procesos preanalíticos, así como la confiabilidad y oportunidad de los procesos analíticos y post-analíticos¹⁶.

Hoy en día la tendencia de los laboratorios es que los pacientes salgan de la consulta médica y aquellos exámenes que no son necesarios realizarse en ayunas ni en horas de la mañana sean realizados de una manera rápida y oportuna lo cual

¹⁴ Diagnostico [en línea]. Chile: Revista Nos, 2008 [Consultado 01 de 2011]. Disponible en internet: <http://www.revistanos.cl/2008/10/15/diagnostico/>

¹⁵ Especialista en laboratorio clínico [en línea]. Chile: Revista Nos, 2008. [Consultado 01 de 2011]. Disponible en internet: <http://www.revistanos.cl/2008/10/15/diagnostico/>

¹⁶ Patología clínica [en línea]. Bogotá: Centro de medicina diagnostica SIPLAS, 2000. [Consultado 02 de octubre de 2011]. Disponible en internet: http://www.siplaslab.com/2_nivel/patologia_clin3.htm

permita al médico dar un diagnóstico de el paciente con la mayor brevedad posible y a su vez esto va apuntando a que los resultados queden adjuntos a la historia clínica del paciente para que el médico haga su evaluación de una manera más efectiva y generándole confort y comodidad al usuario evitándose la molestia de ir a recoger exámenes impresos y que solo sea pedir la cita médica.

7.3 CRECIMIENTO DE LA CATEGORÍA

La categoría ha presentado un crecimiento sostenido a lo largo de los años, en el 2009 creció alrededor del 41% mientras que en el 2010 fue del 45,3%, pero se estima que para el 2011 el crecimiento disminuya y sea solo del 13,4%¹⁷.

7.4 POTENCIAL DE LA CATEGORÍA

Se prevé que a medida que las condiciones económicas del país mejoran, la categoría puede crecer pues se ha determinado que las personas a medida que tienen más poder de adquisición no solo se inscriben a EPS's sino que también a medicina prepagada, mientras los salarios aumenten y la generación de empleos también muchas más personas estarán inscritas en alguna de las EPS's y demandaran mas servicios de salud. Adicionalmente a medida que los gobiernos departamentales y municipales tengan presupuestos más altos para el sector de la salud también aumentaran las jornadas de carnetización para aquellas personas menos favorecidas para que puedan tener acceso al régimen subsidiado de salud, lo que conlleva también a mayor demanda de servicios de salud.

7.5 RIVALIDAD DE LA CATEGORÍA

Aunque se puede ver que la categoría fluctúa un poco con el ciclo económico, la rivalidad siempre es muy notoria en la categoría, pues se ha visto que muchas EPS han decidido diversificar sus portafolios creando nuevos laboratorios y muchas personas también han hecho lo mismo, creando cada día más competencia, aunque después de su creación estos laboratorios tienen problemas legales, en sus inicios son una competencia muy fuerte pues llegan con precios más bajos que los que maneja el sector, que en realidad son muy competitivos, llevando a que la competencia se haga en vez de precios por servicio, calidad y valor agregado para los clientes

¹⁷ VALENCIA, Yasmin. Crecimiento porcentual del laboratorio clínico de la Red de Salud de Ladera. Santiago de Cali, 2011. 1 archivo de computador.

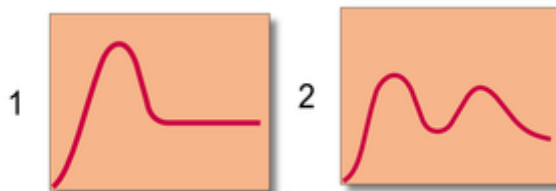
7.6 RENTABILIDAD PROMEDIO DEL MERCADO

Se ha visto que actualmente la categoría se encuentra en el estado de madurez dentro del ciclo de vida del servicio, esto significa que, el incremento de las ventas de este servicio ya está en su nivel máximo y permanece constante en este y la rentabilidad es la mayor que se puede obtener de esta categoría.

Para permanecer en este estado del ciclo de vida del servicio se pueden utilizar diferentes técnicas de *marketing* como por ejemplo actualizar el producto, en el caso de los Laboratorios Clínicos lo que se ha hecho es que se incursiona en la prestación de nuevos servicios o se adquieren nuevos equipos para poder prestar los servicios y hacerlo de forma más ágil y eficiente.

Debido a que este es un servicio fundamental para un buen diagnóstico se deben de implementar diferentes estrategias para incentivar a los doctores a que hagan uso de estas ayudas, es por esto que muchos Laboratorios actualmente se están certificando en calidad, las empresas incurren en altos costos, que al largo plazo posiblemente va a significar aumento de las ventas y la preferencia en el uso del Laboratorio por parte de los usuarios¹⁸.

Figura 1. Ciclo de vida del producto



Fuente: Ciclo de vida del producto [en línea]. Guatemala: Infomipyme, 2006. [Consultado 26 de Abril de 2011]. Disponible en internet:

http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/marketing/ciclo_de_vida_del_Producto.html

¹⁸ Ciclo de vida del producto [en línea]. Guatemala: Infomipyme, 2006. [Consultado 26 de Abril de 2011]. Disponible en internet:

http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/marketing/ciclo_de_vida_del_Producto.html

✓ En el caso de los Laboratorios, estos se encuentran en el estado de madurez y se busca que permanezcan así un largo periodo de tiempo.

✓ Cuando se realizan mejoras en la prestación de los servicios, como certificación en calidad el ciclo cambia un poco pero en un plazo de tiempo vuelve a ser estable.

7.7 AMENAZA DE NUEVOS COMPETIDORES

✓ Aunque no es fácil que se creen nuevos competidores, las EPS e IPS han venido mejorando sus servicios para así ser integrales en el mercado y han comenzado a diversificar sus servicios para comenzar a competir en el mercado de los laboratorios clínicos.

✓ Cuando se crean laboratorios nuevos, todos entran con una estrategia de precios fuerte en vez de centrarse en la diferenciación del servicio y por esta razón duran muy poco en este mercado.

✓ El mercado está dominado por unas pocas empresas que son muy solidas, gozan de mucha confiabilidad y de muchos años de experiencia en este.

7.8 PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS COMPRADORES

✓ Al ser las EPS los principales compradores de estos servicios, se puede considerar que la amenaza principal es que obligan a los laboratorios a bajar de precios para poder así realizar la contratación del servicio.

✓ La estrategia de integración vertical que muchas EPS han puesto en práctica son también consideradas amenazas pues la EPS tiene dos opciones, comprar un laboratorio ya existente o crear uno nuevo.

✓ Con los pacientes particulares hay un mayor poder de negociación pues ellos deciden que es lo que buscan en un laboratorio clínico, muchas de estas decisiones se basan en calidad, precisión, rapidez y algunas veces si por cantidad de exámenes se les hace algún tipo de descuento.

7.9 PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES

✓ Relación duradera con algunos proveedores debido a la calidad ofrecida en los insumos utilizados.

✓ A pesar de la relación duradera como muchos de los insumos son importados, los precios de estos pueden aumentar dependiendo de los cambios en la tasa de cambio o en las políticas de comercio exterior.

7.10 AMENAZA DE SUSTITUTOS

✓ Los servicios médicos no tienen sustitutos directos, aunque en los últimos años se ha visto un incremento en las consultas de medicina alternativa pero esto no supone un peligro ni una amenaza para los laboratorios clínicos.

8. MERCADO OBJETIVO

8.1 PERFIL DEL CLIENTE

El Laboratorio clínico de la Red de Ladera está dirigido a hombres y mujeres que habitan la ciudad de Santiago de Cali y sus alrededores que necesitan realizarse diferentes exámenes de laboratorio. Este servicio se prestara a todas las personas, de todas las edades, que se encuentren en situaciones vulnerables, pertenecientes a todos los grupos étnicos, de todas las profesiones y que pertenezcan a cualquiera de los dos regímenes de servicio de salud prestado por el Estado colombiano.

Tabla 1. Población de cabecera y restos de Santiago de Cali 2005-2011

AÑO	POBLACION		
	TOTAL	CABECERA	RESTO
2005	2,119,908	2,083,171	36,737
2006	2,144,953	2,108,287	36,666
2007	2,169,801	2,133,188	36,613
2008	2,194,695	2,158,107	36,588
2009	2,219,642	2,183,116	36,526
2010	2,244,562	2,208,086	36,476
2011	2,269,483	2,233,057	36,426

Fuente: Proyecciones de población municipales por área 2006 – 2008 [en línea]. Santiago de Cali: DANE, 2010. [Consultado 03 de Marzo de 2010]. Disponible en internet:

http://planeacion.cali.gov.co/Publicaciones/Cali_en_Cifras/Caliencifras2010.pdf

Tabla 2. Población por grupos de edad y sexo en Cali

Proyecciones de población por grupos de edad y sexo, en Cali
2005 - 2011

Grupos de edad	2005			2006			2007			2008			2009			2010			2011		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Cali																					
Total	2,119,908	1,014,094	1,105,814	2,144,953	1,026,200	1,118,753	2,169,801	1,038,003	1,131,798	2,194,695	1,049,815	1,144,880	2,219,633	1,061,607	1,158,026	2,244,536	1,073,426	1,171,110	2,269,532	1,085,288	1,184,244
0-4	179,284	91,311	87,973	177,828	90,594	87,234	176,851	90,180	86,671	176,373	90,042	86,331	176,308	90,107	86,201	176,565	90,294	86,271	176,647	90,500	86,147
5-9	190,653	96,869	93,784	189,548	96,117	93,431	187,883	95,115	92,768	185,675	93,868	91,809	182,998	92,404	90,594	180,107	90,870	89,237	178,578	90,208	88,372
10-14	198,169	100,983	97,186	198,477	101,103	97,374	198,188	100,876	97,312	197,409	100,373	97,038	196,312	99,695	96,617	194,895	98,844	96,051	193,092	97,770	95,322
15-19	196,684	99,034	97,650	197,576	99,854	97,722	198,777	100,732	98,045	200,135	101,597	98,538	201,308	102,308	99,000	202,067	102,770	99,297	202,533	103,018	99,517
20-24	194,635	94,738	99,897	196,364	95,985	100,379	197,162	96,962	100,200	197,426	97,781	99,645	197,758	98,806	99,152	198,509	99,538	98,973	199,722	100,568	99,158
25-29	177,292	85,284	92,008	181,106	87,097	94,009	184,835	88,897	95,938	188,312	90,634	97,678	191,345	92,293	99,052	193,813	93,838	99,975	195,755	95,244	100,511
30-34	158,383	75,739	82,644	160,044	76,621	83,423	162,860	77,981	84,879	166,525	79,701	86,824	170,446	81,547	88,899	174,289	83,401	90,888	178,194	85,292	92,902
35-39	159,379	74,468	84,911	158,325	74,135	84,190	158,789	73,675	83,114	155,319	73,296	82,023	154,611	73,242	81,369	155,070	73,680	81,410	156,732	74,550	82,182
40-44	153,783	71,027	82,756	156,040	72,128	83,912	157,110	72,620	84,490	157,229	72,647	84,582	156,771	72,461	84,310	156,011	72,223	83,788	155,007	71,923	83,084
45-49	127,287	57,263	70,024	132,566	59,785	72,781	138,013	62,457	75,556	143,248	65,109	78,139	147,665	67,350	80,315	150,875	68,968	81,907	153,052	70,018	83,034
50-54	101,641	45,556	56,085	106,155	47,421	58,734	110,515	49,205	61,310	114,873	51,009	63,864	119,479	52,993	66,486	124,397	55,228	69,169	129,640	57,672	71,968
55-59	78,710	35,324	43,386	82,637	36,926	45,711	86,549	38,543	48,006	90,460	40,177	50,283	94,407	41,804	52,603	98,460	43,461	54,999	102,633	45,126	57,507
60-64	59,476	26,661	32,815	61,824	27,710	34,114	64,723	28,906	35,817	68,063	30,228	37,835	71,555	31,596	39,959	75,049	32,991	42,058	78,627	34,422	44,205
65-69	50,358	21,345	29,013	51,094	21,784	29,310	51,654	22,157	29,497	52,303	22,615	29,688	53,425	23,235	30,190	55,115	24,020	31,095	57,298	24,920	32,378
70-74	38,125	15,901	22,224	39,497	16,347	23,150	41,139	16,821	24,318	42,847	17,325	25,522	43,823	17,791	26,032	44,706	18,231	26,475	44,792	18,336	26,456
75-79	28,866	12,059	16,807	27,571	11,655	15,916	27,088	11,403	15,685	27,835	11,526	16,309	29,458	11,934	17,524	31,807	12,542	19,265	33,220	12,909	20,311
80 Y MÁS	27,183	10,532	16,651	28,311	10,978	17,333	29,665	11,473	18,192	30,863	11,889	18,974	31,964	12,241	19,723	33,001	12,549	20,452	34,010	12,818	21,192

Fuente: Proyecciones de población municipales por área 2006 – 2008 [en línea]. Santiago de Cali: DANE, 2010. [Consultado 03 de Marzo de 2010]. Disponible en internet: http://planeacion.cali.gov.co/Publicaciones/Cali_en_Cifras/Caliencifras2010.pdf

Un segmento objetivo importante para el Laboratorio son las personas que se encuentran en el rango de edades desde los 40 años en adelante pues en estas edades la salud comienza a deteriorarse y las personas pertenecientes a este grupo de edades asisten con más frecuencia a realizarse chequeos médicos y exámenes.

Los estratos socioeconómicos a los que se dirigirán principalmente estos servicios son al 1,2 y 3, aunque esto no significa que personas de otros estratos socioeconómicos no puedan hacer uso de estos, por el contrario, pero la mayoría de las estrategias estarán centradas para captar más clientes de los estratos mencionados al principio.

Estos servicios también se dirigirán a empresas que remiten pacientes a los servicios de laboratorio clínico como lo son las EPS y las ARP.

En el mapa de la ciudad de Santiago de Cali se puede ubicar de la siguiente forma¹⁹:

¹⁹ Mapa de la Red de Salud de Ladera E.S.E [en línea]. Santiago de Cali: Red de Salud de Ladera E.S.E, 2009. [Consultado 03 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: http://www.saludladera.gov.co/site/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=3

Imagen 1. Mapa de la Red de Salud de Ladera



Fuente: Mapa de la Red de Salud de Ladera E.S.E [en línea]. Santiago de Cali: Red de Salud de Ladera E.S.E, 2009. [Consultado 03 de Marzo de 2011]. Disponible en internet:

http://www.saludladera.gov.co/site/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=3

9. FACTORES MEDIOAMBIENTALES

9.1 ENTORNO TECNOLÓGICO

La tecnología para este negocio más que importante es crucial pues con esta es que se realiza el trabajo del laboratorio. Los equipos que usa el laboratorio clínico de la Red de Salud de Ladera cuentan con lo último en tecnología para estos procedimientos y así brindar un mejor servicio y asegurar la calidad y precisión de los exámenes realizados.

Los equipos con los que cuenta el laboratorio son suministrados por las casas proveedoras, pues hacen un acuerdo con los laboratorios que se llama concordato, que significa que estas le dan los equipos necesarios a los laboratorios y estos se comprometen a comprarles los reactivos y demás insumos que estos necesiten.

Al finalizar la vida útil de estos o cuando ya se están volviendo obsoletos, las mismas casas proveedoras, cambian estos equipos por unos nuevos y de mejor tecnología, estos cambios también se dan de acuerdo al volumen de consumo de los suministros y reactivos.

En general todos los laboratorios en Colombia trabajan con sus proveedores con esta modalidad pues muchos de estos equipos son muy costosos y no es rentable porque no siempre son usados por los pacientes en sus estudios regulares y además se des actualizan muy rápido

9.2 ENTORNO POLÍTICO

La salud en Colombia a pesar de haber aumentado la población a la que le llega el servicio a nivel nacional, ha atravesado por una serie de reformas en las que se ha buscado aumentar su cobertura y calidad, como lo fue la ley 100 de 1993.

“En esta ley se crearon los dos regímenes que tiene el servicio de salud hoy en día: el régimen subsidiado y el régimen contributivo. Con la creación de estos, personas que antes no poseían y no podían poseer servicio de salud por el sueldo que ganaban mensualmente se vieron beneficiadas por el régimen subsidiado. El contributivo, para quienes tienen capacidad de realizar aportes a la seguridad social a través de su trabajo o ingresos independientes”²⁰.

La ley 100 también busco eliminar con el monopolio del Instituto de Seguros Social en la administración de los dineros destinados a la salud de los colombianos y así se abrió la posibilidad que se crearan empresas que prestaran estos mismos servicios pero privadas y así cada uno de los colombianos, pertenecientes al régimen contributivo tenía la oportunidad de escoger que empresa quería que tuviera sus pensiones, cesantías y servicios de salud.

“Con la entrada en vigencia de esta ley comenzó a fortalecerse el servicio de salud en los años posteriores y también se evidencio problemas en la formulación de estas ley, pues se suponía que era un sistema colaborativo y resulto siendo el Estado colombiano el que ha venido financiándolo, es por esto que en el 2010, el gobierno decreto un estado de excepción en donde se ratificaba que Colombia estaba en emergencia social y económica”²¹.

De este estado de excepción se crearon unos decretos que modificaron la forma de operar del sistema de salud colombiano, se limitaron la cantidad de exámenes que podían ser ordenados por los médicos, las medicinas del Plan Obligatorio de Salud (POS) también fueron reducidas al igual que el tiempo de consulta.

Con este estado de emergencia también se buscaba aparte de buscar más fondos para la salud colombiana, que se estaba acabando, eliminar la corrupción en este mismo sistema, pues no solo habían médicos corruptos sino que las empresas que prestaban estos servicios comenzaron a actuar corruptamente o algunas tuvieron una integración vertical en donde ellas mismas se proveían de los servicios que necesitaban dando lugar a una competencia desleal.

²⁰ La Reforma [en línea]. Bogotá: El Sistema de Seguridad Social en Salud de Colombia, 2002. [Consultado 20 de Marzo de 2011]. Disponible en internet:

<http://www.saludcolombia.com/actual/lareform.htm>

²¹ La reforma al sistema de salud [en línea]. Bogotá D.C.: Universidad Sergio Arboleda, 2007. [Consultado 20 de Marzo de 2011]. Disponible en Internet:

www.usergioarboleda.edu.co/.../la_reforma_llorente.doc

9.3 ENTORNO LEGAL

“Toda EPS o IPS en Colombia, trabaja bajo las normas, leyes y decretos impuestos por el Ministerio de la Protección Social, en donde se especifican los requisitos de calidad, infraestructura, mantenimiento de equipos, etc. Que estas empresas deben de tener en cuenta para el correcto funcionamiento de sus negocios”²².

Tales decretos son:

- ✓ Decreto 1110 de 2006: Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

CARACTERÍSTICAS DEL SOGCS. Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerrequisito para alcanzar los mencionados resultados.

Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:

- ✓ Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✓ Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- ✓ Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

²² Decreto 1110 del Ministerio de la Protección Social [en línea]. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social, 2006. [Consultado 20 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: http://www.eevvm.com.co/dmdocuments/decreto_1011_de_2006_3_de_abril_.pdf

✓ Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

✓ Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

Componentes del SOGCS. Tendrá como componentes los siguientes:

- ✓ El Sistema Único de Habilitación.
- ✓ La Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud.
- ✓ El Sistema Único de Acreditación.
- ✓ El Sistema de Información para la Calidad.

Resolución 1043 de 2006: Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones²³

Decreto 77 de 1997: requisitos y condiciones técnico-sanitarias para el funcionamiento de los laboratorios clínicos y se dictan otras disposiciones sobre la materia²⁴

La salud es un bien de interés público, en consecuencia son de orden público las disposiciones contenidas en el presente Decreto, que regulan todas las actividades relacionadas con los laboratorios clínicos tanto públicos como privados y las condiciones técnico sanitarias que deben cumplir éstos, para su funcionamiento.

El objeto de los laboratorios clínicos será el de prestar servicios para apoyar la atención integral en salud, de acuerdo con los principios de calidad, oportunidad y racionalidad lógico científica.

²³ Resolución 1043 del Ministerio de la Protección Social [en línea]. Bogotá D. C.: Ministerio de la Protección Social, 2006. [Consultado 20 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: http://www.cruzrojacolombiana.org/normatividad/otras_leyes/decreto%201043%20de%202006%20auditoria.pdf

²⁴ Decreto 77 del Ministerio de la Protección Social [en línea]. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social, 1997. [Consultado 20 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Colombia/CO_Decreto_77_de_1997.pdf

Para efectos del presente Decreto, los laboratorios clínicos públicos y privados se clasificarán en Bajo, Mediano y Alto Grado de Complejidad, de acuerdo con la infraestructura, el recurso humano, administrativo, tecnológico, grado de especialización de las pruebas, exámenes y procedimientos que realicen.

Las condiciones que rigen para cada grado se ajustarán a las estipulaciones que para tal efecto se determinen en el Manual de Normas Técnicas, Científicas y Administrativas adoptado por el Ministerio de Salud.

Todos los laboratorios clínicos independientemente de su grado de complejidad, deben estar en capacidad de apoyar la vigilancia epidemiológica de la población en su área de influencia y serán identificados específicamente al público, con el nombre o razón social registrada y vigente ante la autoridad competente.

Resolución 00320 de 1997: por la cual se adopta el manual de normas técnicas, administrativas y científicas para el laboratorio clínico²⁵

9.4 ENTORNO NORMATIVO

“Todas las IPS y EPS, en especial los laboratorios clínicos, en Colombia deben cumplir con normas de bioseguridad para proteger la vida de sus pacientes y colaboradores y además deben de asegurarse que estas se cumplan a cabalidad permanentemente”²⁶.

Normas de Bioseguridad Generales para el Área de Laboratorio Clínico

Medidas Generales:

- ✓ El acceso al laboratorio está limitado a personal autorizado.
- ✓ El personal del laboratorio debe implicarse en el cumplimiento de las normas de seguridad.

²⁵ Resolución 00320 del Ministerio de la Protección Social [en línea]. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social, 1997. [Consultado 20 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: www.notinet.com.co/serverfiles/servicios/.../na3/ms00320-97.doc

²⁶ Manual de Bioseguridad [en línea]. Bogotá D. C.: Instituto Nacional de Cancerología, Empresa Social del Estado, 2010. [Consultado 20 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: <http://www.cancer.gov.co/documentos/Sistema%20de%20Desempe%C3%B1o%20Intitucional/ManualBioseguridad.pdf>

- ✓ Las puertas de acceso al laboratorio y al área de Microbiología debe estar debidamente marcada con la señalización internacional de riesgo biológico.
- ✓ Todas las superficies de trabajo se limpiarán y desinfectarán diariamente en cada cambio de turno y siempre que se produzca un derrame.
- ✓ Los residuos y muestras peligrosas que van a ser incinerados fuera del laboratorio deben ser transportados en contenedores cerrados, resistentes e impermeables, siguiendo las normas específicas para cada tipo de residuo (ver manejo residuos Plan Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares.).
- ✓ El área del laboratorio debe permanecer limpia y ordenada.
- ✓ El laboratorio deberá disponer de un sitio asignado exclusivamente para el lavado de manos.
- ✓ El transporte de muestras dentro o entre laboratorios se realizará de tal manera, que en caso de caída, no se produzcan salpicaduras. Lo recomendable es hacerlo en cajas herméticas o neveras transportables. Estas deberán ser rígidas y resistentes a los golpes, disponer de materiales absorbentes en su interior y de fácil desinfección. Deberán estar rotuladas de forma oportuna y no podrán utilizarse para otros fines. Bajo ningún concepto se transportarán muestras en la mano.
- ✓ Todo el personal debe poner especial cuidado en evitar el contacto de la piel con materiales potencialmente infecciosos. Para ello deben usarse guantes cuando se manipulen muestras o cultivos que contengan posibles patógenos.
- ✓ Los guantes siempre serán desechados antes de salir del área de trabajo. jamás se saldrá de la misma con los guantes puestos, ni se cogerá con ellos el teléfono, las órdenes de laboratorio, etc.
- ✓ Inmediatamente después de quitarse los guantes, se realizará un lavado de manos.
- ✓ Los guantes constituyen la medida de barrera más empleada para la protección de manos.
- ✓ La mascarilla sólo tiene utilidad para protección frente a polvo (partículas), aerosoles, gases y vapores químicos.
- ✓ Se usarán gafas protectoras y mascarillas faciales si existe riesgo de salpicaduras o aerosoles.
- ✓ Los derrames y accidentes serán informados inmediatamente al coordinador del laboratorio y al Coordinador de salud ocupacional para realizar la investigación pertinente del derrame, estos a su vez deberán dejar la constancia de la investigación por escrito.
- ✓ Está rigurosamente prohibido pipetear con la boca.
- ✓ En la zona de trabajo no debe colocarse material de escritorio ni libros ya que el papel contaminado es de muy difícil la esterilización.
- ✓ Es necesario disponer de autoclave.
- ✓ Las centrifugas deben ser de cierre hermético.

Anotación: Mantener disponibilidad de guantes en suficiente cantidad en el área de Laboratorio Clínico y en caso de requerir gafas de seguridad solicitarlas en el área de Salud Ocupacional.

Otras medidas en el área de laboratorio clínico.

- ✓ El personal con el cabello largo debe llevarlo recogido.
- ✓ Comer, beber, fumar y aplicarse cosméticos está formalmente prohibido en el área de trabajo del laboratorio, así como el almacenamiento de comida o bebida.
- ✓ El personal debe lavarse las manos frecuentemente durante las actividades rutinarias, tras acabar la jornada laboral y siempre antes de abandonar el laboratorio. Se utilizará jabón antiséptico y el secado se realizará con papel.
- ✓ Las heridas y cortes en las manos, si se producen en el laboratorio, se comunicarán al responsable de la sección así como al supervisor, que lo registrará haciendo constar todas las circunstancias. Las heridas serán convenientemente vendadas antes de ponerse los guantes.

9.5 ENTORNO ECONÓMICO

En el sector de la salud la coyuntura económica de los últimos años ha llevado a que la implementación de las diferentes estrategias diseñadas por las empresas pertenecientes a este sector encuentren dificultades al tratar de aumentar su productividad y reducir sus costos pues durante algunos años la economía de Colombia presentó una desaceleración sostenida en el crecimiento, resultados negativos e inflación de hasta dos dígitos.

La economía a lo largo de estos últimos diez años ha tenido una serie de altibajos, muchos de ellos se presentaron como consecuencia de algunos actos políticos y de la inseguridad que vivía el país, los rubros que más se vieron afectados por estos cambios en la economía fueron la salud, la vivienda, el transporte y la alimentación pues los costos de estos subieron de una forma brutal debido a los niveles de inflación que se llegó a tener en el país.

Cuando la situación política mejoró y se recobró un la seguridad en el país, con la implementación de las políticas de seguridad democrática, el entorno económico automáticamente dio un giro de 180° ya que la inversión extranjera aumento, la clasificación riesgo país disminuyó y las tasas de interés también se redujeron estas mejoras permitieron que Colombia firmara varios tratados comerciales.

Aunque esto no garantizo que no se volvieran a presentar problemas en la consecución de los objetivos económicos del país, pues la economía es un ciclo y tiene fuerzas externas a este que no se pueden manipular, ni siquiera por el Banco de la Republica, y es por esto que en el año 2008 la meta de inflación no se cumplió, lo que conllevó a la disminución del consumo de los hogares, a la revaluación del peso frente al dólar y reducción de las remesas.

Para la ciudad no fue ajena a todo este proceso en la economía, pues al ser esta una de las principales ciudades del país y uno de los centros económicos más importantes del suroccidente sufrió debido al aumento en los niveles de inflación, lo que conllevó a una disminución del consumo en los hogares caleños y la inseguridad vivida fue aun mayor que en algunos lugares por lo que la inversión extranjera en la ciudad se vio frenada.

El proceso de “auge” económico también se vio en Cali, basando la economía en el comercio y en la construcción, estos dos rubros constituyen a un 31.9% del PIB²⁷ de la ciudad. También podemos ver como la economía de la ciudad ha evolucionado con los años y pasó de ser una economía industrial a una donde la prestación de servicios es importante y le generan un mayor valor agregado al PIB de esta.

²⁷ “Construcción y comercio impulsan economía caleña” [en línea]. Santiago de Cali: Universidad ICESI, 2010. [Consultado 22 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: <http://www.icesi.edu.co/blogs/jcalonso/2010/03/15/construccion-y-comercio-impulsan-la-economia-calena/>

10. ANALISIS DE LA COMPAÑÍA

10.1 MISIÓN

Contribuir a mejorar el estado de salud de la población de municipio de Santiago de Cali, en especial la más vulnerable en su área de influencia; con garantía de calidad en la prestación de servicios de promoción de salud, prevención de la enfermedad, recuperación de la salud; con equipos multidisciplinarios orientados al enfoque familiar y comunitario, servicios en red que permitan la rentabilidad social y sostenibilidad financiera de la empresa.

10.2 VISIÓN

Posicionarse a nivel regional y nacional con reconocimiento como empresa social líder en la prestación en el sector salud

10.3 OBJETIVOS DE LA COMPAÑÍA

Implementar el Sistema Único de Acreditación en Salud con enfoque al usuario y su familia, prestando servicios de salud con los más altos estándares de calidad, con el fin de ser la primera E.S.E de baja complejidad acreditada del municipio de Santiago de Cali.

10.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA COMPAÑÍA

- ✓ Permitir una mayor accesibilidad a los servicios ofrecidos
- ✓ Tener una mayor oportunidad en la atención
- ✓ Crear en el usuario seguridad y confianza
- ✓ Actuar con pertinencia en la atención
- ✓ Ofrecer un seguimiento y continuidad en las enfermedades y necesidades de los usuarios
- ✓ Brindar una calidez y respeto en la atención

10.5 CADENA DE VALOR –RED DE SALUD DE LADERA E.S.E

Grafico 1. Cadena de Valor Red Ladera

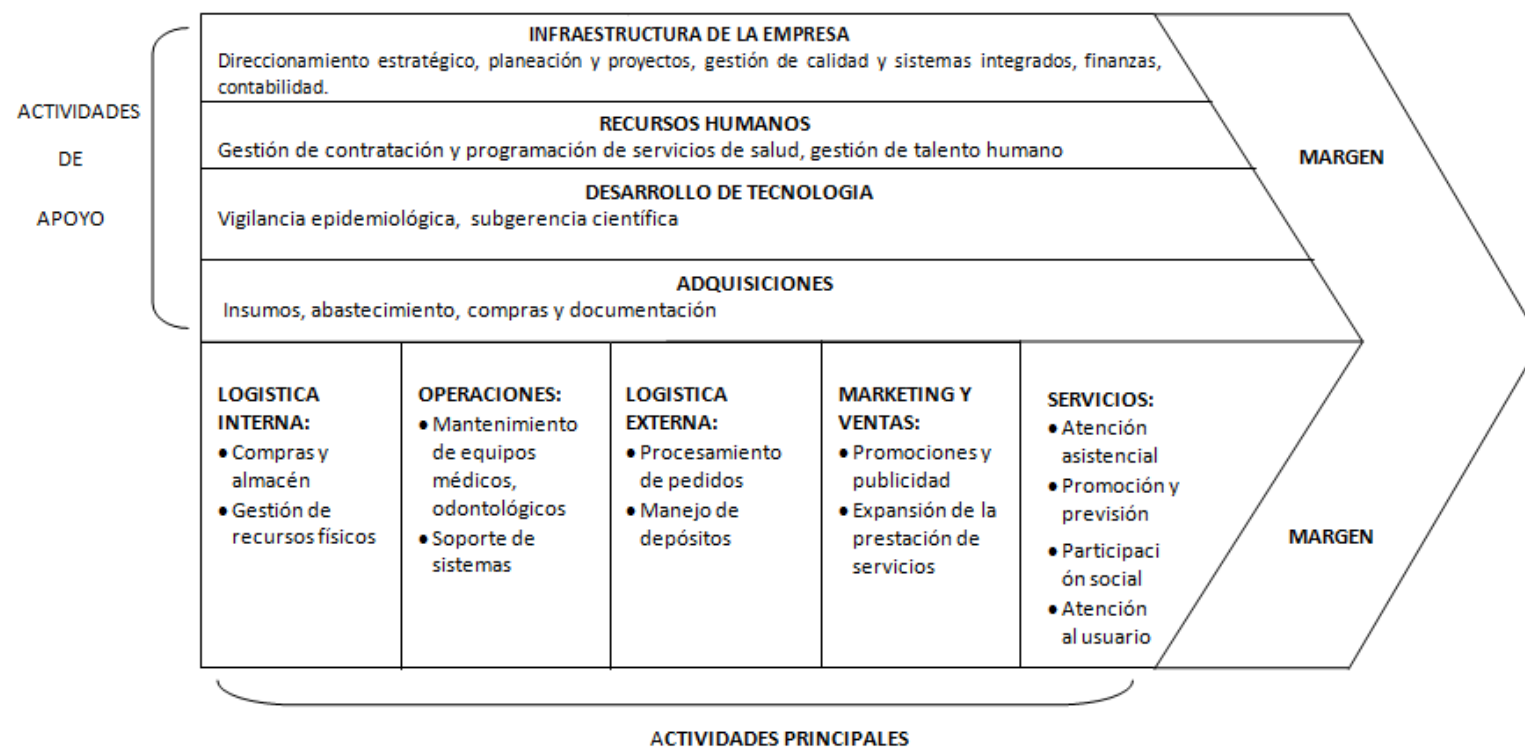
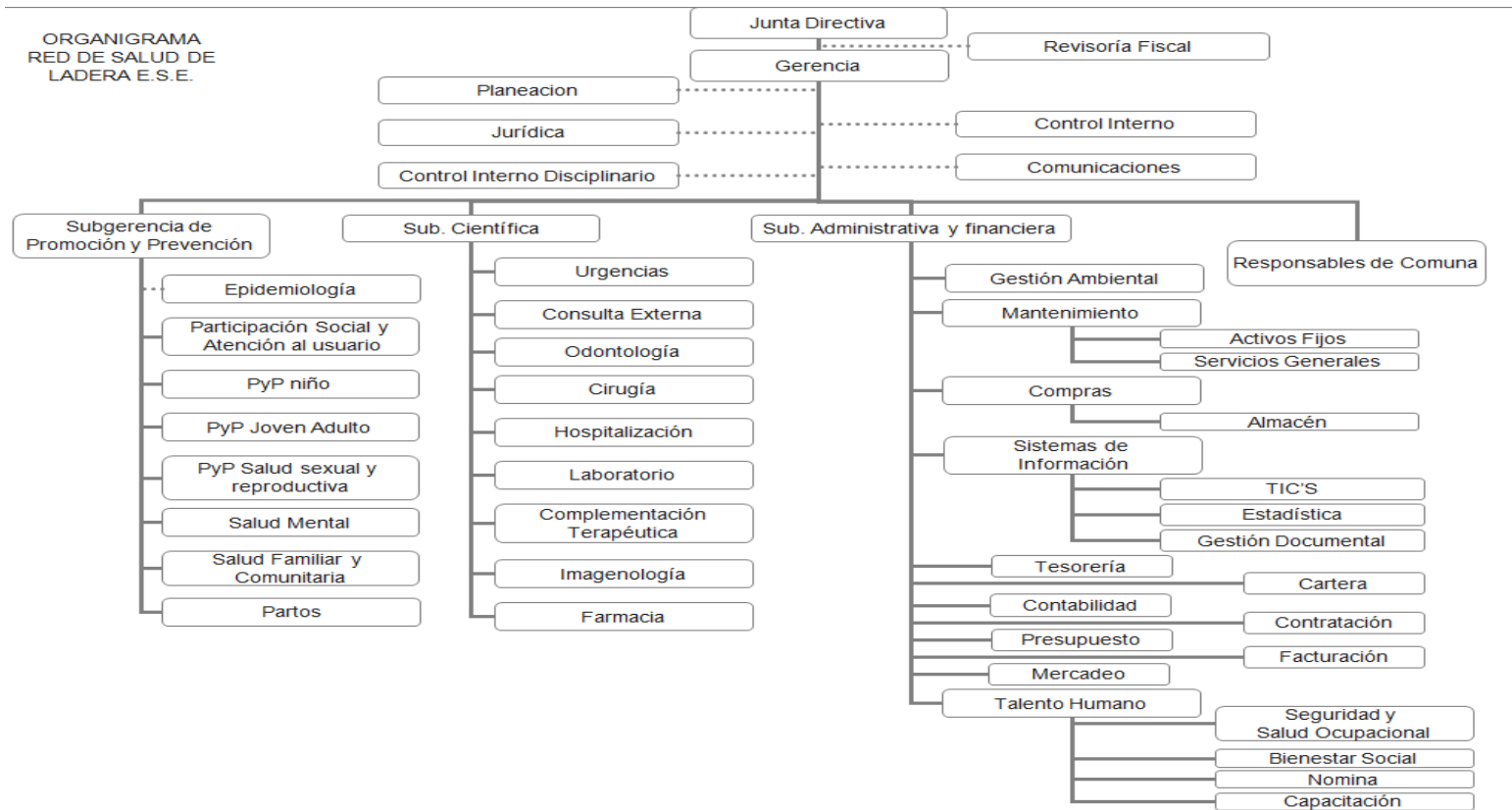


Grafico 2. Mapa de procesos Red Ladera



Fuente: Mapa de Procesos Red de Salud de Ladera E.S.E [en línea]. Santiago de Cali: Red de Salud de Ladera E.S.E., 2009. [Consultado 01 de Agosto del 2011] Disponible en internet: http://www.saludladera.gov.co/site/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=75

Grafico 3. Organigrama red de salud de ladera



Fuente: VILLEGAS. Carolina. Organigrama Red de Salud de Ladera. Santiago de Cali, 2008. 1 archivo de computador.

10.6 HABILIDADES GERENCIALES

Como parte de la ventaja competitiva que tiene la empresa respecto a su competencia se evidencia que esta tiene:

✓ Una estrategia basada en costos bajos: aunque para la mayoría de las empresas significa ofrecer menos productos para obtener precios más ajustados, para la Red de Salud de Ladera no es este el caso, pues en cada uno de los servicios que ofrece tiene una amplia gama de sub-servicios, por así decirlo, y estos tienen precios bajos, ya que en lo que más se centran para poder poner en práctica esta estrategia es en reducir los desperdicios de material y así reducir los costos.

✓ Una estrategia basada en la diferenciación del servicio: pues aunque los precios de estos son bajos y se podría lograr una fidelización de los clientes con esta estrategia, la Red y el Laboratorio consideran que también es importante brindarle un servicio eficiente, confiable y de calidad a los usuarios, y por esta razón se hace todo lo que está al alcance para lograr que se note la diferencia con otros laboratorios.

✓ Entre las características que permiten la diferenciación del Laboratorio de su competencia se encuentra que cuenta con:

- ✓ Certificación ISO 9001.
- ✓ Equipos con tecnología de punta.
- ✓ Buen nivel de posicionamiento y confianza en los usuarios.
- ✓ Toma de muestras en todos los centros de salud.
- ✓ Oportunidad en la entrega de los resultados de los exámenes.
- ✓ Personal que brinda un excelente servicio.

10.7 HABILIDADES FINANCIERAS

La Gerencia General de la Red de Salud de Ladera conjuntamente con su equipo directivo y dando cumplimiento al marco normativo legal vigente, realizara la planificación y ejecución de los recursos financieros necesarios para la operación y desarrollo de todos los procesos al interior de la organización, dando un manejo eficaz y eficiente de los recursos financiero, sin desvirtuar el equilibrio de los

mismos, con rentabilidad social que garantice la viabilidad de la institución en el medio cumpliendo sus propósitos misionales y generando un valor agregado en servicio para la comunidad del sur occidente colombiano y en específico en el municipio de Santiago de Cali.

La Red de Salud de Ladera en el ámbito financiero se compromete a:

- ✓ Recolectar información sobre los usuarios su plan de beneficios en salud y la notificación pertinente a en su entidad pagadora al momento del ingreso cualquiera de las IPS de la Red de Salud de Ladera para demandar un servicio, garantizando la calidad de la información registrada, la oportunidad y idoneidad de la fuente de información, mediante un trabajo coordinado con un Equipo de colaboradores del área de atención al Usuario, quienes realizan el seguimiento y acompañamiento del usuario en la institución notificando las novedades en información con oportunidad.

- ✓ Asegurar la facturación de los servicios prestados por la institución teniendo en cuenta los diferentes tipos de planes de beneficios contemplados en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y regímenes especiales, con los cuales cuentan los usuarios, asegurando una factura oportuna y con todas las características de calidad que permitan la gestión eficaz del recaudo.

- ✓ Cumplir con todos los requerimientos establecidos en la normatividad vigente para la correcta admisión y notificación de usuarios en las entidades pagadoras y con todos los requerimientos establecidos en los contratos.

- ✓ Realizar seguimiento a la calidad del proceso mediante mecanismos que permitan la medición, la identificación de situaciones a intervenir e implementar acciones correctivas y preventivas cuando se requieran; acuerdos de pago con las entidades que presenten mora en la cancelación de los servicios prestados y coordinar conjuntamente con el área jurídica las acciones coactivas necesarias para la recuperación de cartera de difícil recaudo; control a la correcta asignación de las partidas presupuestales para generar información confiable para directivos y entes de control sobre su ejecución.

- ✓ Gestionar de manera oportuna y con calidad el abastecimiento de insumos, bienes y servicios requeridos por los procesos clínicos y administrativos de la Institución para su eficiente desempeño, teniendo en cuenta el costo, la calidad, la capacidad de los proveedores de insumos, bienes y servicios, la disponibilidad

presupuestal de la Institución y las especificaciones técnicas requeridas acorde a las necesidades de los usuarios.

✓ Elaborar el plan de compras de bienes y servicios que requieran las diferentes dependencias para ejecutar los planes de acción en cumplimiento de la Misión institucional, mediante circulares y comunicaciones internas, dentro de los términos previamente establecidos.

✓ Garantizar que la contratación de bienes y servicios se realice conforme al estatuto interno de contratación y demás normas aplicables vigentes; el equilibrio entre los requerimientos de los servicios, la calidad y los costos, además de realizar estudios y seguimiento de la calidad de insumos y equipos que aporten al cumplimiento de la misión institucional

✓ Enfocar esfuerzos para una eficiente gestión a través de toda la cadena de abastecimiento definida en la Institución para la adquisición de Insumos y Equipos, que comprenda desde la evaluación y reevaluación de proveedores, almacenamiento de estos y su distribución en la Organización.

✓ Analizar los resultados de los estados financieros, para reevaluar el direccionamiento operativo financiero y determinar estrategias que conlleven al cumplimiento de las directrices estratégicas de la institución y para la toma de decisiones.

✓ Coordinar las actividades para la planificación y consolidación anual del presupuesto dentro de los plazos previstos en la institución, para garantizar una oportuna presentación de la información a la Gerencia

✓ Definir las estrategias para lograr el pago oportuno de los servicios prestados a cargo de las entidades usuarias.

✓ Consolidar los datos contables y emitir oportunamente la información contable - financiera de la institución, de tal forma que refleje la situación económica y financiera de la entidad

✓ Manejar eficiente de los Recursos Financieros de la Institución, de tal forma que los recursos ingresados sean distribuidos racionalmente atendiendo las obligaciones

✓ Determinar de manera oportuna y coherente el costo real de los productos, servicios y actividades asistenciales para determinar la rentabilidad por cada unidad de servicio e informar a los procesos involucrados para su control, calidad de la información y toma de decisiones.

✓ Controlar el ingreso, traslado, orden de salida y baja de activos fijos de la Red de Salud de Ladera, garantizando la actualización permanente de la información relacionada con los inventarios de los activos fijos.

10.8 OBJETIVOS CORPORATIVOS

✓ Adecuar los servicios de salud de baja complejidad de acuerdo con las necesidades de nuestros usuarios, en condiciones de oportunidad, accesibilidad, pertinencia, seguridad y continuidad.

✓ Propiciar espacios que estimulen la participación social y la cultura de la cooperación interinstitucional, que permitan articular las diferentes dimensiones de las oportunidades de mejora de la Red de Salud de Ladera.

✓ Promover el posicionamiento municipal, departamental y nacional de la Red como una institución pública comprometida con la calidad y el desarrollo tecnológico.

✓ Lograr la sostenibilidad administrativa y financiera bajo el principio de la rentabilidad.

✓ Potenciar dentro de la empresa una cultura de excelencia en la atención del cliente / usuario y cliente institucional, reconociéndolo como pilar de nuestro funcionamiento.

10.9 OBJETIVOS DIVISIONALES

✓ Promoción y Prevención

Objetivo: mejorar la calidad de la atención y el acceso a los programas de promoción y prevención para la población adscrita a la Red de Salud de Ladera E.S.E.

✓ Servicios de Atención Asistencial

Objetivo: mejorar las condiciones en que se prestan los servicios asistenciales, buscando el liderazgo en la prestación de servicios de salud de carácter público en el municipio de Santiago de Cali.

✓ Desarrollo de la zona rural

Objetivo: contribuir al mejoramiento de las condiciones de salud y desarrollar mecanismos de participación comunitaria para generar estrategias intersectoriales que puedan dar solución a problemáticas sociales que afecten directa e indirectamente la calidad de vida de la población, mediante la inserción de equipos de salud en los corregimientos de la zona rural del municipio de Santiago de Cali.

✓ Participación Social

Objetivo: fortalecer la relación de la empresa con los usuarios con el fin de incidir en las políticas institucionales, a través de espacios de concertación con los usuarios, la publicidad de todos los actos de empresa, incentivando la capacidad propositiva de los usuarios sobre los procesos institucionales sin perder autonomía organizacional y la discriminación positiva en favor de los grupos sociales menores representados.

✓ Sistema Único de Acreditación

Objetivo: incentivar la implementación de las buenas prácticas, afianzar la competitividad de la empresa y proporcionar información clara y oportuna a los usuarios

✓ Gestión Humana

Objetivo: promover condiciones entre los servidores públicos de la institución para que a partir del desarrollo de sus competencias, aptitudes e idoneidad, se pueden generar los resultados esperados en procura de alcanzar la misión institucional aplicando practicas de gestión humana que incorporan los principios de bienestar laboral, seguridad ocupacional y desarrollo estructural, el ordenamiento jurídico colombiano y el sistema único de acreditación en salud

✓ Sistema de información y conectividad

Objetivo: contar con un sistema de información gerencial integrado, que permite la captura y procesamiento de la información de los procesos en línea y tiempo real, así como el sistema único de acreditación en salud. Facilitando la toma de decisiones basada en hechos y datos.

✓ Gestión de calidad

Objetivo: mantener los requisitos del sistema único de habilitación, mejorar el sistema de información para la calidad, implementar el programa de seguridad del paciente, verificar el cumplimiento de las acciones estructuradas en el PAMEC, con el fin de prestar servicios de salud en condiciones seguras, oportuna, accesible, pertinente y continua.

10.10 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA

Actualmente la empresa cuenta con los siguientes servicios en sus macroprocesos misionales de atención al niño, atención a la mujer en etapa reproductiva y atención al adulto y adolescente:

- ✓ Consulta médica general
- ✓ Consulta por enfermería
- ✓ Odontología
- ✓ En la atención al niño se cuenta con los siguientes programas:
 - ✓ Vacunación
 - ✓ Crecimiento y desarrollo
- ✓ En la atención a la mujer en etapa reproductiva:
 - ✓ Planificación familiar
 - ✓ Detección temprana de cáncer de cuello uterino y de seno
 - ✓ Detecciones temprana de las alteraciones del embarazo: control prenatal
- ✓ En la atención del adulto y adolescente:
 - ✓ Detecciones temprana de las alteraciones del desarrollo del joven
 - ✓ Detecciones temprana de las alteraciones del desarrollo del adulto: haciendo énfasis en la hipertensión arterial y la diabetes
 - ✓ Detecciones temprana de las alteraciones de la agudeza visual

La empresa realiza programación, seguimiento, monitoreo y control de los diferentes programas mencionados.

Para el apoyo diagnóstico la red cuenta con servicios de:

Laboratorio clínico
Electrodiagnóstico
Rayos X
Ecografía

En la complementación terapéutica la empresa cuenta con servicios de:

Terapia física
Terapia ocupacional
Psicología
Terapia del lenguaje
Terapia respiratoria
Trabajo social

En su consulta médica especializada la empresa tiene:

Ginecología
Medicina alternativa
Oftalmología
Ortopedia
Salud mental

El HOSPITAL CAÑAVERALEJO, tiene servicios de:

Sala de cirugía
Hospitalización
Sala de partos

El servicio de urgencias se tiene en el hospital en el centro de salud de Siloé.
Es importante aclarar que los servicios aquí mencionados no se prestan en todas las IPS, sino solo en aquellas donde el servicio se encuentra habilitado por el ente competente.

Los equipos extramurales son otro servicio ofrecido por la red de salud de ladera y hace parte de su eslogan: **“Llegamos donde otros no llegan”** (VER ANEXO D)

10.10.1 Definiciones de los servicios. Consulta Externa. Servicio de atención al paciente, donde se ofrece orientación, diagnóstico, tratamiento médico, nutricional, social, de terapia física y respiratoria; programas de prevención dirigidos a toda la comunidad materno infantil y a la población, vulnerable a patologías como Hipertensión Arterial, Cáncer de Cérnix y enfermedades de Transmisión Sexual. Su objetivo es Atender de manera integral e interdisciplinaria al usuario, y su familia, en forma personalizada, humanizada y oportuna.²⁸

Consulta Médica General

Rama de la medicina que se dedica al tratamiento de las patologías en su conjunto, sin consagrarse en ninguna especialidad.

La medicina general es la disciplina médica que se encarga de mantener la salud en todos los aspectos, analizando y estudiando el cuerpo humano en forma global (Teoría Holística de la Práctica Médica).

Según cada país puede cambiar su denominación oficial, habitualmente se usan las expresiones: "General", "Familiar (o de familia)" o "Comunitaria", incluso haciendo combinaciones entre ellas.

El Médico general realiza un tipo de ejercicio profesional de la medicina con un cuerpo doctrinal claro, y delimitado por un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes. Si bien los médicos general por su formación pueden desempeñar su trabajo en diversos campos laborales (servicios de urgencias y emergencias, unidades técnicas, etc.) su ámbito natural de actuación es la atención primaria.²⁹

Enfermería

La enfermería es una de las áreas más importantes de la medicina, a pesar de que en los registros académicos aparezca siempre a la sombra de otras disciplinas más renombradas. Se entiende por enfermería al cuidado integral que realiza el personal calificado sobre un individuo en diferentes condiciones de salud. La enfermería puede llevarse a cabo tanto sobre pacientes ambulatorios como en pacientes de gravedad que requieren permanente atención y protección.

²⁸ Consulta Externa [en línea]. Floridablanca: Hospital San Juan de Dios Floridablanca, 2003. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:

http://www.hospiflorida.gov.co/cons_ext.html

²⁹ Medicina General [en línea]. Francia: DOCTISSIMO. Diccionario Medico, 2000. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://salud.doctissimo.es/diccionario-medico/medicina-general.html>

El objetivo principal de la enfermería es asistir a las diferentes ramas de la medicina (como la pediatría, la cirugía, la odontología, la oftalmología, la medicina clínica, la traumatología, etc.) a través de diversas acciones referentes al paciente. En este sentido, la enfermería debe encargarse tanto de la preparación del paciente, como de su estabilización, cuidado y observación permanentes con el fin último de que el individuo pueda acceder a los mejores resultados en cada tipo de tratamiento.

La enfermería puede ocuparse no sólo de individuos, sino también de grupos familiares y de diferentes tipos de conjuntos sociales con el objetivo de generar las mejores condiciones sobre las cuales deberá operar la medicina correspondiente. Además, se puede desempeñar la actividad tanto en centros de salud y hospitalarios, como en los domicilios de los pacientes o en los lugares específicos donde ocurra un accidente o imprevisto. De más está decir que un profesional de la enfermería tiene un determinado tipo de responsabilidades sobre el enfermo aunque estas suelen no ser tan importantes como las que tiene un médico.

Hay diferentes tipos de enfermería como también hay diferentes ramas de la medicina. En este sentido, algunas de las especialidades más comunes son la enfermería dedicada a los adultos en tercera edad, a las personas con problemas mentales, a los niños, a los adultos en tratamientos de largo o corto plazo emplazados en las instituciones de salud, a todo tipo de individuos en los domicilios privados de los mismos y muchas otras.³⁰

Consulta Odontológica

Gracias al desarrollo de tratamientos dentales más rápidos y eficaces, las nuevas técnicas dentales sin dolor y los materiales dentales duraderos y estéticamente atractivos, en la actualidad la odontología moderna ofrece una solución para casi todos los tipos de problemas dentales. Los pacientes de todas las edades pueden elegir de una multitud de tratamientos odontológicos generales o estéticos, tradicionales o más innovadores para mejorar tanto la salud como la belleza de la sonrisa. Lo cual permite que los pacientes acudan con mayor frecuencia a consultas con el odontólogo para mejorar la apariencia de sus dientes mediante los diferentes tratamientos dentales que se le ofrecen al usuario.³¹

³⁰ Enfermería [en línea]. Santiago de Cali: Definición ABC, 2008. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.definicionabc.com/salud/enfermeria.php>

³¹ Odontología [en línea]. Miami: DOCSHOP. Educación Dental, 2011. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.docshop.com/es/education/dental>

Vacunación

Cuando los gérmenes entran en el cuerpo el sistema inmunitario los reconoce como sustancias extrañas y estas se designan con el nombre de antígenos. El sistema inmunitario luego produce la cantidad correcta de anticuerpos para combatir los antígenos.

Las vacunas contienen antígenos que causan enfermedades. Sin embargo, los antígenos en las vacunas están debilitados o muertos. Esto significa que no pueden producir los signos (señas) o síntomas de la enfermedad pero sí estimulan el sistema inmunitario para producir anticuerpos. Estos anticuerpos ayudan a protegerlo si usted se expone a la enfermedad en un futuro.

Las vacunas no solamente ayudan a que el niño se mantenga sano, también ayudan a todos los niños erradicando enfermedades graves de la niñez.

Las vacunas por lo general son bastante seguras. La protección que proporcionan las vacunas supera ampliamente el riesgo tan pequeño de que éstas ocasionen problemas graves. Las vacunas han hecho que en la actualidad sea rara la aparición de muchas enfermedades graves de la niñez.

Algunas vacunas pueden causar efectos temporales leves tales como fiebre, sensibilidad al tacto o un abultamiento debajo de la piel en el lugar donde se puso la vacuna.³²

Crecimiento y Desarrollo

El concepto de crecimiento y desarrollo es parte importante en el proceso vital del ser humano.

Se define crecimiento como el aumento de tamaño del organismo.

Desarrollo, en cambio, es la aparición de nuevas características o la adquisición de nuevas habilidades. Estos procesos están íntimamente unidos en la realidad y su separación se hace más bien con fines didácticos. Por una parte entonces, se estudia el aumento en tamaño del organismo (medición de peso y talla básicamente o antropometría) y por otra la aparición sucesiva de nuevas habilidades (motoras, sociales, afectivas, de lenguaje...)

³² Vacunas en la niñez: lo que son y porque sus niños las necesitan [en línea]. Miami: Family Doctor. Academia Estadounidense de Médicos de Familia, 2009. [Consultado 04 de octubre de 2011]. Disponible en internet:

<http://familydoctor.org/online/famdoces/home/healthy/vaccines/028.html>

Hay que tener presente que si bien el ritmo de crecimiento y desarrollo es propio de cada niño existe un orden de él que permite evaluarlo. Hay etapas de crecimiento y desarrollo que se van produciendo en sucesión ordenada, si bien con alguna variación temporal. Por lo tanto más importante que comparar entre niños con respecto cuanto pesan o miden, o si se sientan solos o caminan es apreciar en el niño individual cual ha sido su curva de crecimiento y desarrollo y su armonía con respecto a hitos generales.

Por otra parte si bien este proceso existe durante toda la vida del individuo no cabe duda que es precisamente en el período comprendido entre la concepción y el primer año de vida cuando se produce una verdadera explosión de crecimiento y desarrollo.

En ninguna otra etapa de la vida se volverá a crecer con un ritmo tan acelerado. Del mismo modo estos meses serán fundamentales para definir el resultado final del individuo con el logro de todas sus potencialidades tanto de crecimiento físico como habilidades de todo orden.

Conviene señalar además que este período de crecimiento rápido hace al organismo más vulnerable y las alteraciones que pudieran aparecer, si no son detectadas y corregidas, pueden provocar trastornos que se mantienen y acentúan en el tiempo. Esto explica la importancia de los controles regulares, tanto durante el embarazo como después del niño, especialmente durante su primer año de vida.³³

Planificación Familiar

La Planificación Familiar Natural (PFN) se refiere a una variedad de métodos usados para planificar o evitar embarazos, que se basan en la identificación de los días fértiles de la mujer. En el caso de los métodos naturales se utiliza la abstinencia periódica, es decir, evitando las relaciones sexuales sin protección durante los días fértiles, se evita el embarazo.

La Planificación Familiar Natural proporciona una alternativa a las mujeres que desean usar métodos naturales por razones médicas o personales. También responden a las necesidades de diversas poblaciones con distintas creencias religiosas y éticas.

El uso exitoso de los métodos naturales para evitar los embarazos depende de:

- ✓ La exactitud del método para identificar los días realmente fértiles de la mujer.

³³ Crecimiento y Desarrollo [en línea]. Miami: Rudolph's Pediatrics, 2002, [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.cienfuegos.cl/crecimiento.html>

- ✓ La habilidad de la pareja de identificar correctamente la fase fértil y para seguir las normas del método que están usando.
- ✓ La Motivación de la pareja para seguir usando el método indefinidamente y una Instrucción y seguimientos correctos y completos.
- ✓ Las parejas que usan los métodos naturales correctamente, como una forma para evitar los embarazos, tienen solamente un 1 a 9% de probabilidades de quedar embarazadas durante el primer año de uso, dependiendo del método que usen.
- ✓ Las parejas que no usan su método correctamente—es decir, tienen relaciones sexuales durante los días en que las instrucciones del método indican que la mujer está fértil – tienen probabilidades más altas de un embarazo no intencionado.
- ✓ La oferta de la Planificación Familiar Natural (PFN) amplía las opciones y mejora la calidad de los servicios de planificación familiar. Los resultados de diferentes estudios indican que en muchos países alrededor del mundo la abstinencia periódica y los métodos naturales desempeñan un papel clave en los esfuerzos de las personas por manejar la fertilidad.
- ✓ Con el desarrollo de nuevos métodos naturales sencillos y fáciles de usar, el Instituto contribuye a que las instituciones alcancen a un segmento de la población, frecuentemente desatendida, que tiene una verdadera necesidad de un método natural.³⁴

Laboratorio Clínico

El Laboratorio Clínico es una herramienta primordial para el área médica, ya que por medio de este se diagnostican diferentes patologías y además se realizan estudios para establecer el tipo de tratamiento que se debe administrar al paciente, al igual que el seguimiento del mismo.

Un laboratorio es un lugar físico que se encuentra especialmente equipado con diversos instrumentos y elementos de medida o equipo, en orden a satisfacer las demandas y necesidades de experimentos o investigaciones diversas, según el ámbito al cual pertenezca el laboratorio en cuestión claro está. También es muy común que las escuelas, universidades o cualquier otro reducto académico cuenten con un laboratorio en el cual se dictarán clases prácticas u otros trabajos relacionados exclusivamente con un fin educativo.

La característica fundamental que observara cualquier laboratorio es que en él las condiciones ambientales estarán especialmente controladas y normalizadas con la estricta finalidad que ningún agente externo pueda provocar algún tipo de alteración o desequilibrio en la investigación que se lleva a cabo en el, asegurándose así una exhaustiva fidelidad en términos de resultados. La

³⁴ Planificación Familiar Natural [en línea]. Washington: Institute For Reproductive Health. Universidad de Georgetown, 2002. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.irh.org/spanish/nfp.html>

temperatura, la humedad, la presión atmosférica, la energía, el polvo, la tierra, las vibraciones, el ruido, entre otros, son las cuestiones sobre las cuales más hincapié se hará, para que estén absolutamente controladas y no contradigan la normalidad necesaria y exigida de la que hablábamos.

Existe una importante diversidad de laboratorios, entre los más destacados están: el laboratorio clínico, que es aquel en el cual se llevan a cabo análisis clínicos que tiene como meta la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de las enfermedades. Luego están aquellos orientados al estudio y descubrimiento de algún tipo de evidencia científica como son los biológicos y químicos.

Además, cada laboratorio y dependiendo del tipo de fin que lo estimule, debe contar con material específico, que puede ser de vidrio, de porcelana de madera, como ser las probetas, espátulas, mecheros, cucharillas, pinzas, ampollas y tubos de ensayo, entre otros.³⁵

La evolución y sofisticación que la mayoría de los laboratorios han logrado en los últimos años tiene que ver con la creciente preocupación del ser humano por ir encontrando distintas opciones o alternativas para paliar las afecciones que pululan y abundan en la humanidad estas requieren de una maquinaria y material cada día más desarrollado para avanzar siempre y todos los días un paso más³⁶

³⁵ Laboratorio Clínico General Y Especializado [en línea]. Bucaramanga: Alianza Diagnostica, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:

<http://www.alianzadiagnostica.com/secciones.php?seccion=Mw==&subseccion=Ng==>

³⁶ Laboratorio [en línea]. Santiago de Cali: Definición ABC, 2008. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.definicionabc.com/ciencia/laboratorio.php>

Electrodiagnóstico

Aplicación de la electricidad al examen de los pacientes. Término reservado generalmente al estudio de las respuestas musculares a la excitación eléctrica. El electrodiagnóstico cualitativo aprecia la cualidad de la reacción a la excitación farádica o galvánica; el electrodiagnóstico cuantitativo (estudio de las cronaxias) mide esta excitabilidad. (Cronaxia).

Electrodiagnóstico de detección. Método de exploración que utiliza los fenómenos eléctricos producidos en la intimidad de los tejidos. Aplicado a los centros nerviosos superiores, permite en la epilepsia, valorar la gravedad de la afección independientemente de toda manifestación clínica.³⁷

Rayos X

Los rayos X son una forma de radiación electromagnética, tal como la luz visible. En un escenario de cuidados médicos, una máquina envía partículas de rayos X individuales a través del cuerpo. Se utiliza una computadora o una película especial para registrar las imágenes que se crean.

Las estructuras que son densas, como los huesos, bloquearán la mayoría de las partículas de rayos X y aparecerán de color blanco. El metal y los medios de contraste (tintes especiales utilizados para resaltar áreas del cuerpo) también aparecerán de color blanco. Las estructuras que contienen aire se verán negras y los músculos, la grasa y los líquidos aparecerán como sombras de color gris³⁸

Ecografía

“Técnica de exploración de los órganos internos del cuerpo humano mediante ultrasonidos cuyo eco, al ser reflejado por los distintos órganos, se recoge en una pantalla. Se utiliza entre otros campos, en el seguimiento de embarazos.

Técnica de exploración del interior de un cuerpo mediante ondas electromagnéticas o acústicas, que registra las reflexiones o ecos que producen en su propagación las discontinuidades internas. Se emplea en medicina³⁹.

³⁷ Electrodiagnóstico [en línea]. Santiago de Cali: Alberto Martin Lasa. Medicopedia, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:

http://www.portalesmedicos.com/diccionario_medico/index.php/Electrodiagnostico

³⁸ Rayos X [en línea]. Washington. University Of Maryland Medical, 2010. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:

http://www.umm.edu/esp_ency/article/003337.htm

³⁹ Ecografía [en línea]. Santiago de Cali: Definicion.Org, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:

<http://www.definicion.org/ecografia>

Terapia Física

La terapia física, también conocida como rehabilitación funcional, es un programa diseñado para ayudar al paciente a mejorar o mantener sus capacidades funcionales (por ejemplo, actividades de la vida diaria). La terapia física incluye el desarrollo de la fuerza, flexibilidad y resistencia, así como el aprendizaje de la biomecánica apropiada (por ejemplo, la postura) para lograr la estabilidad de la columna y prevenir las lesiones.

Estos tratamientos habitualmente incluyen tratamientos tanto pasivos como activos. Los tratamientos pasivos incluyen la manipulación ortopédica, la estimulación eléctrica, la liberación miofascial, el ultrasonido y la aplicación de calor/hielo. El tratamiento activo incluye ejercicios terapéuticos, tales como los ejercicios en el suelo, los ejercicios con equipo especial y la terapia acuática o hidroterapia.⁴⁰

Terapia Ocupacional

La terapia ocupacional es una disciplina que tiene como objetivo la instrumentación de las ocupaciones para el tratamiento de la salud del hombre. El terapeuta ocupacional trabaja por el bienestar biopsicosocial, asistiendo al individuo para que alcance una actitud activa respecto a sus capacidades y pueda modificar sus habilidades disminuidas.

En otras palabras, la terapia ocupacional busca que una persona con limitaciones físicas o psíquicas pueda tener una vida independiente y valore su propio potencial. La terapia ocupacional puede ayudar en el tratamiento de lesiones cerebrales y de la médula espinal, enfermedad de Parkinson, parálisis cerebral, debilidad general y en la rehabilitación post-fracturas.

Esta disciplina apela a diversas actividades para ayudar al sujeto a adaptarse de manera efectiva a su entorno físico y social.

Cabe destacar que ocupación no debe entenderse como trabajo o empleo, sino como todas las tareas en las que el paciente se ocupa. Estas ocupaciones varían con la edad: en la terapia ocupacional para niños, las ocupaciones relevantes serán jugar y aprender, por ejemplo.

De esta forma, la terapia ocupacional se encarga de la prevención, el diagnóstico funcional, la investigación y el tratamiento de las ocupaciones cotidianas en

⁴⁰ Terapia Física [en línea]. New York: Scoliosis Spine Associates, 2010. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.scoliosisassociates.com/subject.php?pn=terapia-fisica-038>

diferentes áreas, como el cuidado personal (la alimentación, la higiene), el esparcimiento (los juegos y las actividades lúdicas) y la productividad (las actividades escolares o laborales).

Por último, puede destacarse que el terapeuta ocupacional debe cumplir con tres etapas en su formación: una fase médica (relacionada con las ciencias médicas básicas), el estudio de las actividades terapéuticas para los tratamientos de rehabilitación y la práctica clínica.⁴¹

Psicología

La terapia psicológica, o simplemente terapia, es un tratamiento que busca estimular pensamientos, sentimientos, sensaciones y conocimientos, que tiene el paciente pero que no sabe cómo aplicarlos o no logra identificarlos plenamente. Tiene como recurso principal hablar, aunque a veces se usan otras técnicas como dibujar, escribir, actuar, etc.

Con la terapia se busca cambiar el diálogo, la comunicación, el pensamiento, las ideas, y cambiar el comportamiento, lo que se logra al mejorar la salud mental del paciente.

Con la terapia se el individuo aprenderá nuevas formas de pensar y afrontar situaciones cotidianas, los problemas, y sobre todo aquello que causa malestar. Se aprenderá a afrontar sentimientos y sensaciones, como el estrés, la timidez, el miedo, etc.

Con la terapia se puede encontrar solución a la depresión, la ansiedad, fobias, duelo, y en general cualquier trastorno psicológico. Se aprende a ser dueños de pensamientos y sensaciones, lo cual genere beneficios en todos los aspectos de la vida, incluso en la salud del cuerpo.

Está demostrado que problemas de salud como la obesidad, o enfermedades crónicas como el cáncer y la diabetes bien pueden tener su origen primero en problemas emocionales que se podrían solucionar con la ayuda de la psicoterapia.

⁴¹ Terapia Ocupacional [en línea]. Santiago de Cali: Definicion.Org, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://definicion.de/terapia-ocupacional/>

La terapia es para todos. No hay edad, genero, oficio, profesión, nivel económico, ni nada, que limite la posibilidad de recurrir a la terapia psicológica⁴²

Terapia de Lenguaje

El servicio de Terapia del Lenguaje se define como un servicio de apoyo en la Educación Especial y la educación regular, para favorecer el desarrollo del lenguaje y la comunicación en todos aquellos individuos que presentan dificultades en esta área. Este servicio es una respuesta directa y se compromete a satisfacer en forma clara y precisa los trastornos en la comunicación oral de los niños referidos, los cuales están expuestos diariamente a los desafíos del proceso educativo nacional así como en defensa de una educación de calidad equitativa e igualitaria sustentada por el derecho humano fundamental y el desarrollo sostenible en tiempo de globalización social. El profesional de terapia brindará asesoría a padres y maestros con respecto al desarrollo normal y la estimulación del lenguaje, como a la prevención de los trastornos de la voz, habla y lenguaje.⁴³

Terapia Respiratoria

La terapia respiratoria en fisioterapia es una especialidad que trata las diversas patologías respiratorias por medio de agentes físicos. Es por lo general un tratamiento económico, sin efectos secundarios y con muy buenos resultados que permite mejorar la calidad de vida del paciente.

Entre las áreas de trabajo en terapia respiratoria están:

- ✓ Kinesioterapia respiratoria: A través de técnicas manuales se favorece la expansión del tejido pulmonar que ha entrado en colapso.
- ✓ Desobstrucción bronquial: Para eliminar los excesos de secreciones.
- ✓ Reeducación: Adiestramiento para que el paciente después de tener despejadas las vías respiratorias pueda realizar actividades normales sin esfuerzo y fatiga.
- ✓ Fisioterapia respiratoria pre y post operatoria: Procura que el paciente acuda al quirófano en las mejores condiciones ventilatorias y se logre una recuperación más rápida.

La carrera de terapia respiratoria tiene una duración en promedio de cuatro años de estudio; un técnico en terapia respiratoria al graduarse está preparado no sólo para realizar la evaluación y posterior tratamiento al paciente, también puede trabajar interdisciplinariamente en áreas de desempeño clínico, comunitario y empresarial.

⁴² Terapia psicológica [en línea]. México D.F.: Centro de Desarrollo de Habilidades Psicolingüísticas, 2011. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.terapia-psicologica.com.mx/>

⁴³ Terapia de lenguaje [en línea]. San Jose: Escuela Hospital Nacional de Niños, 2010. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.escuelahospital.com/terapiadellenguaje.html>

La terapia física y respiratoria ha avanzado paralelamente a la investigación; en las últimas décadas se han logrado con éxito tratamientos específicos para pacientes con patologías orales y faciales, trabajando de la mano con especialistas en otras ramas de la medicina. Así por ejemplo la terapia respiratoria ha contribuido a una recuperación más exitosa en pacientes con diferentes tipos de cirugías en boca, maxilar y cuello, así como pacientes que tienen dificultades para la alimentación por la patología de enfermedades, como Parkinson y Alzheimer.

En el momento de buscar ayuda se debe recurrir a un especialista en la materia, que sepa diagnosticar efectivamente la patología y el posterior plan de trabajo que se va a realizar con el paciente; esto en búsqueda de la efectividad y de la calidad de vida.⁴⁴

Trabajo Social

El trabajador social es un profesional de la acción social que se ocupa de fomentar el bienestar del ser humano y la prevención y atención de dificultades y/o carencias sociales de las personas, familias, grupos y del medio social en el que viven.

Igualmente, el diplomado en trabajo social articula los recursos sociales que se precisan para superar las situaciones de crisis personal y familiar. El trabajo de este profesional se desarrolla en todos los servicios de atención a personas y familias.

Es la persona encargada de dar información, orientación y ayuda psicosocial a personas y grupos familiares en situación de crisis, violencia, desorganización, pérdidas familiares, laborales o de vivienda. También ayuda a personas con dificultades para la integración social (marginados, inmigrantes, personas con disminución psíquica o física...).

El trabajador social recoge las demandas de estas personas, hace un estudio de la situación y establece un plan de intervención para mejorar la situación de los usuarios.⁴⁵

⁴⁴ La terapia respiratoria, método terapéutico de gran eficacia [en línea]. México D. F.: Mexicotop, 2007. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:

<http://www.mexicotop.com/article/Terapia+respiratoria>

⁴⁵ Trabajador Social [en línea]. Madrid: Laboris.net, 2010. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: http://www.laboris.net/static/ca_profesion_trabajador-social.aspx

Ginecología

La ginecología es la especialidad de la medicina dedicada al cuidado del sistema reproductor femenino. Los ginecólogos, por lo tanto, son los especialistas que atienden las cuestiones vinculadas al útero, la vagina y los ovarios.

El médico griego Soranus, de la escuela metodista, está considerado como el autor del primer tratado de ginecología. El avance de la medicina ha asociado a la ginecología con la obstetricia, que se ocupa del embarazo, el parto y el puerperio. En la actualidad, la mayoría de los ginecólogos son obstetras y viceversa.

La ginecología permite el diagnóstico y tratamiento de enfermedades como el cáncer, el prolapso, la amenorrea, la dismenorrea, la menorragia y la infertilidad. Para realizar su tarea, los ginecólogos utilizan instrumentos como el espéculo, que posibilita el desarrollo de exámenes en la vagina y el cuello del útero.

Las mujeres deben realizar consultas ginecológicas de manera periódica para gozar de buena salud y prevenir los trastornos. Sin embargo, el carácter íntimo de estos estudios genera una cierta incomodidad y hace que, muchas veces, sean postergados.

La prueba de Papanicolaou, también conocida como citología vaginal o Pap, es el estudio ginecológico más habitual. El ginecólogo toma muestras de las células epiteliales que se encuentran en la zona de transición del cuello uterino, lo que le permite conocer el estado hormonal, identificar alteraciones inflamatorias y orientar sobre un posible diagnóstico de cáncer cérvicouterino.⁴⁶

⁴⁶ Ginecología [en línea]. Santiago de Cali: Definicion.Org, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://definicion.de/ginecologia/>

Medicina Alternativa

Se puede entender como medicina alternativa, toda aquella práctica médica distinta a la medicina convencional u occidental. La cual se basa en el método científico, como herramienta de estudio e investigación, frente a las más diversas patologías existentes.

Es así, como se llega a la conclusión, que en parte la medicina alternativa, es representada por todas aquellas especialidades de tipo religioso, orientales, de pueblos originarios de algunos países que mantienen viva la cultura de sus pueblos ancestrales, con experiencias metafísicas y espirituales. Por lo mismo, se tiene dentro de la medicina alternativa, a la medicina china, la aromaterapia, la homeopatía, la reflexología, la meditación, y todas aquellas especialidades basadas en la energía (entre muchas otras). A veces también se incluye en el campo de esta medicina a aquellas prácticas derivadas del *new age*, que en muchas ocasiones combinan la tecnología con el trabajo o el flujo de la energía mencionada anteriormente.

Lo curiosos, es que muchas de estas especialidades de la medicina alternativa, en diversas ocasiones, son tomadas como complementarias por médicos que practican la medicina convencional. Es así, como muchas de ellas, sobretodo la medicina china, son abaladas por médicos occidentales, como una vía más, como un excelente complemento hacia la sanación física.

Pero en ningún caso, llegan a recomendar que se utilice la medicina alternativa, como única vía. Sólo se recomienda que sea utilizada o buscada, como un complemento a lo realizado por la medicina convencional.

Existe una férrea lucha entre los médicos occidentales y varias especialidades de la medicina alternativa. Ya que a muchas de ellas, se les atribuye un mero efecto placebo. O sea, que el paciente cree que aquella práctica lo está sanando, pero no es más que el mismo quien se comienza a sentir mejor. Por lo que, lo que practica aquella especialidad de la medicina alternativa, no tiene ningún efecto real sobre la dolencia de la persona.

Aparte está el hecho, de que muchas de estas especialidades de la medicina alternativa, no están normadas bajo la legislación de diversos países. Por ende, en definitiva, es común que no existan entidades reguladoras para sus practicantes. Lo cual se presta, para diversos engaños hacia los consumidores o pacientes.

Es así, como muchos médicos occidentales abogan para que estas terapias de la medicina alternativa, se sometan a distintas pruebas, en son de probar su verdadera eficacia y dejen de estar en una supuesta "clandestinidad". Por lo

mismo, si es que se llega a comprobar científicamente que la medicina alternativa funciona, dejaría de ser llamada de esa manera, para pasar a ser una rama más de la medicina convencional.

Pero de manera ajena a esta controversia, distintos estudios, señalan que una parte importante de la población mundial, visita especialistas pertenecientes a la medicina alternativa. Ya que muchas veces, por diversas razones, la gente se siente un tanto decepcionada de los resultados obtenidos con médicos occidentales o que practican la medicina convencional. Es más, a muchos pacientes les agrada cuando un facultativo occidental, maneja conocimientos acerca de la medicina alternativa y los ocupa de manera complementaria al tratamiento que llevará o está llevando a cabo.

Pero siempre se debe de tener cuidado. Si el individuo va a acudir donde un especialista de medicina alternativa, se debe asesorar, de alguna manera. Ya sea consultando en alguna repartición gubernamental, si ha sido fiscalizado y si posee las patentes o permisos necesarios. En el fondo, es tratar de evitarse problemas o dolores innecesarios.

Entre las prácticas de esta corriente que han tenido reconocimiento científico, avalado por numerosos estudios controlados, están el yoga y la meditación. Estas prácticas han demostrado ser eficaces para diversas dolencias corporales y para disminuir el estrés entre sus adeptos.

En general, la gente que recurre a la medicina alternativa, lo hace cuando agotó todos los tratamientos posibles, que ofrece la medicina convencional. Por ende, la medicina alternativa, para muchos, se observa como la última frontera a experimentar. Cuando ya no hay nada que se pueda perder.⁴⁷

⁴⁷ Medicina Alternativa [en línea]. Oklahoma: Sociedad de Escépticos de P.R University of Oklahoma, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: http://www.escepticospr.com/Archivos/medicina_alternativa.htm

Oftalmología

La oftalmología es la especialidad médica que se encarga del tratamiento de las enfermedades de los ojos. Esta disciplina también tiene aplicación en la veterinaria ya que los seres humanos y los animales suelen compartir, en este caso, procesos patológicos similares.

Los especialistas en oftalmología son conocidos como oftalmólogos u oculistas. Su labor incluye el diagnóstico de enfermedades, trastornos y dolencias mediante diversas pruebas.

Algunas enfermedades de los ojos requieren la aplicación de un tratamiento farmacológico. Este es el caso de procesos alérgicos, infecciosos e inflamatorios. Otras enfermedades, como la catarata (la opacificación total o parcial del cristalino), la miopía (el estado refractivo del ojo donde el punto focal se forma anterior al retina) o el glaucoma (una neuropatía degenerativa de las fibras del nervio óptico a causa de la elevada presión intraocular), pueden requerir intervenciones quirúrgicas.

Cabe resaltar que la exploración del ojo para determinar el uso de gafas o lentes de contacto y su correspondiente graduación es responsabilidad de los optometristas. La optometría es la ciencia dedicada a la asistencia de la salud visual y a la prevención, compensación y tratamiento de las anomalías visuales. Al medir el estado refractivo de los ojos, los optometristas están en condiciones de detectar y corregir el astigmatismo, el estrabismo y otras anomalías. Si el optometrista detecta alguna enfermedad o patología vinculada al sistema visual, debe derivar el paciente al oftalmólogo.

La campimetría o perimetría, por último, consiste en la exploración psicométrica del campo visual y permite determinar el universo luminoso que un ojo puede abarcar mientras permanece inmóvil.⁴⁸

⁴⁸ Oftalmología [en línea]. Santiago de Cali: Definicion.Org, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://definicion.de/oftalmologia/>

Ortopedia

La ortopedia es la técnica que busca corregir o evitar las deformidades del cuerpo humano mediante ejercicios corporales o diversos aparatos. Los aparatos ortopédicos son denominados órtesis u ortesis, y se diferencian de las prótesis (que buscan reemplazar de forma artificial alguna parte del cuerpo que, por algún motivo, falta).

Se conoce como técnico ortopédico al especialista que diseña, confecciona y toma las medidas necesarias para el desarrollo de órtesis y prótesis. La utilización de estos aparatos es diagnosticada por los médicos.

La traumatología es otro concepto relacionado a la ortopedia. Esta rama de la disciplina se dedica al tratamiento de pacientes con traumatismos, fracturas o deformidades de distinta clase.

La inmovilización con férulas, por ejemplo, es una técnica de la traumatología que se remonta a los orígenes de la medicina. En el siglo X, surgió la implementación del yeso por impulso de médicos persas. La especialización de la ortopedia comenzó a desarrollarse en el siglo XVIII para corregir y prevenir las deformidades.

Se atribuye al Dr. Nicolas Andry de Boisregard la creación del emblema que, aún hoy, identifica a la ortopedia: un árbol torcido que intenta ser corregido mediante una guía externa.

El primer instituto ortopédico habría sido creado por Jean-André Venel en Suiza para el tratamiento de las lesiones esqueléticas en niños. Venel, por tal motivo, es considerado el padre de la ortopedia moderna y el inspirador de los centros ortopédicos actuales.

Los vendajes, la colocación de férulas y yesos y las tracciones, en conclusión, forman parte de las actividades de la ortopedia.⁴⁹

⁴⁹ Ortopedia [en línea]. Santiago de Cali: Definición, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://definicion.de/ortopedia/>

Salud Mental

La salud mental es como se piensa, siente y actúa cuando se lidia con la vida. También ayuda a determinar cómo se maneja el estrés, como es la relación con otras personas y la toma de decisiones. Al igual que la salud física, la salud mental es importante en todas las etapas de la vida, desde la niñez y la adolescencia hasta la edad adulta.

Mantenerse mentalmente sano no siempre es fácil, especialmente durante tiempos difíciles. Estos son algunos consejos que pueden ayudar:

- ✓ Obtener el apoyo de familiares y amigos
- ✓ Encontrar tiempo para cuidarse a sí mismo y relajarse
- ✓ Tener un estilo de vida saludable, ejercitar regularmente

También es importante reconocer cuando es posible que se necesite la ayuda de un profesional. Los trastornos mentales son comunes, pero existen tratamientos disponibles.⁵⁰

⁵⁰ Salud Mental [en línea]. New York: Medlineplus, 2010. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/mentalhealth.html>

11. ANALISIS DE LA COMPETENCIA

En general los competidores del Laboratorio son todos aquellos laboratorios que se encuentren ubicados en la ciudad de Cali pues las personas que necesitan acceder a este tipo de servicios evalúan muchos factores para hacer la elección del laboratorio al que van a asistir para hacerse sus exámenes clínicos.

Los laboratorios clínicos que se encuentran ubicados en la ciudad de Cali son:

Centro Médico Imbanaco
Fundación Valle del Lili
Laboratorio Clínico San Martín
Laboratorio Ángel
Dinámica IPS
Laboratorio Clínico Cruz Roja
Diagnostico Medico
Laboratorio Clínico de Occidente Ochoa López LTDA
Hospital Departamental Mario Correa Rengifo
Hospital Departamental Evaristo García
Laboratorio Clínico de Citología y Patología
Laboratorio Medico Guillermo Montes
Laboratorio Clínico Centro Comercial Calima
Laboratorio Álvarez-Medina
Laboratorio Clínico Especializado
Laboratorio Clínico y Patología Próvida
Laboratorio Clínico Pro vivir
Laboratorio Clínico Amanda Torres
Laboratorio Clínico y de Patología Dra. Gloria Montes
Laboratorio Clínico Álvarez Sinisterra
Laboratorio Clínico Soluciones Diagnosticas
Laboratorio Clínico Dice
Laboratorio Clínico Sonia Valencia Ramírez
Laboratorio Clínico Especializado del Norte
Laboratorio de Análisis Clínicos Carvajal Murgueitio y CIA.
Laboratorio Clínico Elizabeth Valencia López IPS.
Laboratório Clínico Susana Aristizabal O.
Laboratorio Clínico Dr. Carlos Jaramillo Correa
Laboratorio Clínico Piedad
Diagnosticas Laboratorio Clínico
Laboratorio Clínico y Patológico Dra. Gloria Marín
Laboratorio Clínico de Citología y Patología
Laboratorio de Análisis Clínicos

Microanalysis Laboratorio Clínico

Pero de esta lista de competidores el Laboratorio Clínico de la Red de Salud de Ladera ha hecho una selección de competidores directos, ya que muchos de los laboratorios mencionados anteriormente tienen su mercado segmentado hacia estratos socioeconómicos más altos y además por su ubicación geográfica y precios no pueden ser comparados con el Laboratorio.

Los competidores directos son:

Laboratorio Ángel

Misión: Realizar análisis confiables, confidenciales y Oportunos de Laboratorio Clínico e Industrial y prestar Servicios Complementarios de Salud, respaldados con un equipo Humano Especializado, guiado por principios, valores y procesos con niveles Superiores de Calidad

Visión: Ser en el 2012 la Organización de ayudas diagnósticas, análisis industriales y prestación de servicios de Salud líder a nivel Nacional, con presencia internacional, reconocida por sus altos estándares de calidad y servicio.

Historia: Laboratorio Ángel fundado en 1949 en la ciudad de Cali - Colombia por el doctor Gilberto Ángel M., quien implementó el novedoso servicio de biopsia por congelación, convirtiéndose en el pionero en la prestación de este tipo de procedimiento, el cual era desconocido en la ciudad hasta la fecha.

En el año de 1966 es inaugurada la primera sede en el Edificio La Merced en el centro de Cali. En 1967, empieza a ofrecer sus servicios durante las 24 Horas, siendo el primero en prestar esta modalidad de atención en la ciudad.

A partir del año 1987 inicia la apertura de nuevas sedes para estar más cerca de la comunidad caleña y del departamento del Valle del Cauca, mejorando la cobertura y atención.

Desde su inicio, la filosofía de Laboratorio Ángel está basada en el mejoramiento continuo del recurso humano, científico y tecnológico para entregar resultados confiables, seguros y oportunos.

Hoy toda la tecnología de Laboratorio Ángel está soportada en el talento humano, el cual se actualiza día a día de acuerdo con las exigencias del momento y la demanda del servicio y al programa de garantía de calidad analítica. Esto los ha consolidado como un grupo altamente capacitado en todas las áreas del diagnóstico clínico, preparado para brindar una atención que colme las expectativas de quienes utilizan los servicios: Médicos, Clientes y Empresas. Se atienden todos los niveles de complejidad establecidos en el artículo 4 del Decreto 077 de 1997 del Ministerio de Salud que clasifica a los Laboratorios Clínicos Públicos y Privados en: BAJO, MEDIANO Y ALTO grado de complejidad de acuerdo con la infraestructura, el recurso humano, administrativo, tecnológico, grado de especialización de las pruebas, exámenes y procedimientos que se realicen.

Por lo anterior Laboratorio Ángel está acreditado como laboratorio Clínico de alto grado de complejidad líder en Colombia en la entrega de resultados Seguros, Confiables y Oportunos.

El Laboratorio Ángel ofrece las siguientes modalidades de atención y prestación de servicios:

- ✓ Atención a pacientes en sedes Ángel: Particulares, Aseguradoras, Medicina Prepagada, Convenios Especiales.
- ✓ Atención a pacientes remitidos por Entidades Promotoras de Salud (EPS).
- ✓ Servicio a Domicilio.
- ✓ Otros Servicios: Consulta con Médico General, Toma y lectura de electrocardiograma, Certificados médicos.
- ✓ Toma de citología en todas las sedes.

Áreas Operativas:

Hematología
Microbiología
Bioquímica Sanguínea
Bioquímica Urinaria
Coagulación
Inmunología
Patología
Citología
Pruebas Especiales
Electroforesis
Medicina Especializada y/o General
Pruebas de Alta Complejidad ⁵¹

⁵¹ Reseña Histórica Laboratorio Ángel [en línea]. Santiago de Cali: Laboratorio Ángel, 2010. [Consultado 8 de Abril de 2011]. Disponible en internet: http://www.angel.com.co/lab_angel.htm.

Laboratorio de la Cruz Roja

El servicio de Laboratorio Clínico es una herramienta valiosa para el apoyo al diagnóstico oportuno de enfermedades, la evolución de los tratamientos y la evaluación del curso de una enfermedad, por lo tanto es de vital importancia a la hora de seleccionarlo, basarse en su confiabilidad, agilidad, credibilidad, tecnología y atención, lo cual le permitirá estar seguro frente a los resultados que recibirá y con los cuales su Médico determinará un tratamiento o una conducta a seguir.

El Laboratorio Clínico de la Cruz Roja con más de 35 años al servicio de la comunidad se esmera por ofrecer servicios que cumplen no solo con la normatividad Nacional en salud, sino que va en pos de la mejora continua de sus procesos obteniendo en el año 2006 la certificación de su sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001/2008, ya re certificada en dos años consecutivos.

Misión: Prevenir y aliviar, en todas las circunstancias, los sufrimientos humanos, Proteger la vida y la salud y hacer respetar a la persona humana, en particular en tiempo de conflicto armado y en otras situaciones de urgencia. Tratar de prevenir las enfermedades y promover la salud y el bienestar social, Fomentar el trabajo voluntario y la disponibilidad de los miembros del Movimiento, así como un sentido universal de solidaridad para con todos los que tengan necesidad de su protección y de su asistencia, Promover y defender los Derechos Humanos, el Derecho Internacional Humanitario y los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Visión: La Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca será reconocida como una Institución Humanitaria y Neutral, por excelencia, que ejerce liderazgo en sus campos de acción, prestadora de servicios y ejecutora de Programas Comunitarios auto sostenibles con los cuales genera rendimiento social.

Siete Principios Fundamentales: Proclamados en Viena en 1965, los siete Principios Fundamentales crean un vínculo de unión entre las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, el Comité Internacional de la Cruz Roja y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Los Principios Fundamentales garantizan la continuidad del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y su labor humanitaria.

Humanidad: El Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las

circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

Imparcialidad: No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

Neutralidad: Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso o ideológico.

Independencia: El Movimiento es independiente. Auxiliar de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometido a las leyes que rigen los países respectivos. Las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento

Voluntariado: Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

Unidad: En cada país sólo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

Universalidad: El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.

Historia: En el año 1859 el ginebrino Henry Dunant, en un viaje por Italia, llegó a Solferino cuando austriacos, franceses e italianos acababan de librar una batalla. Conmovido por el abandono de miles de heridos trató de prestarles asistencia y solicitó ayuda de la población. Más tarde en su impresionante relato "Recuerdos de Solferino" que rápidamente sería célebre, propuso que se fundase sociedades voluntarias de socorro, destinadas a apoyar a las sanidades militares de los ejércitos. Además Dunant recomendó que las actividades de esas sociedades fueran refrendadas por un Convenio Internacional.

En 1863 el gobierno Suizo, por pedido de Dunant y cuatro ginebrinos, convocó a una Conferencia Internacional dando como resultado: Cruz Roja , y en 1864 el

convenio para aliviar la suerte de los militares heridos de los ejércitos en campaña, en éste se incluye el símbolo de la neutralidad; la cruz roja con fondo blanco.

En Colombia la Cruz Roja nació en 1899, durante un conflicto bélico: la Guerra de los Mil Días. En esa ocasión una ambulancia, con personal para socorrer a los heridos y enfermos en el campo de batalla, prestó servicio en nombre de la Cruz Roja. El 30 de junio de 1915, fue inaugurada solemnemente la Cruz Roja Colombiana, la cual fue reconocida por el Comité Internacional de la Cruz Roja el 10 de marzo de 1922.

Servicios que ofrece: Toma de muestras, Toma de muestras a domicilio, Toma de muestras punto Clínica Santillana y toma de muestras empresariales, consulta de resultados en línea.

El Laboratorio Clínico de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca con más de 35 años de servicio tiene LA CALIDAD como valor fundamental de la cultura institucional por lo que cuenta actualmente con la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001 versión 2008 que contribuye a la mejora continua de los procesos.⁵²

Dinámica

Misión: Comprometidos con resultados de verdad y vida para saber cómo estás.

Visión: En el 2018 seremos el centro de excelencia en ayudas diagnósticas con mayor participación en el mercado nacional, en permanente evolución, renovación tecnológica y un portafolio de servicios que cubra las necesidades de nuestros clientes.

Historia: La Ley 100 de 1993 generó espacios importantes para la creación de empresas dedicadas a la salud de los colombianos. En 1994, Dinámica fue creada como una entidad dedicada a la salud ocupacional y a la valoración de riesgos para pólizas de salud. Más adelante, en 1996, cuando empezaban a crearse las IPS propias de las EPS, Dinámica se transformó en una compañía especialista en ayudas diagnósticas, filosofía que permanece hasta el momento.

Dinámica es la respuesta a las necesidades de pacientes, médicos e instituciones de salud de diagnósticos acertados, para establecer tratamientos para el mejoramiento y la

⁵² Reseña Histórica Cruz Roja [en línea]. Santiago de Cali: Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca, 2008. [Consultado 08 de Abril de 2011]. Disponible en internet: <http://208.43.74.52/~cruzroja/home.html>

conservación de la salud de las personas. Expectativa que ha sido ampliamente superada a través de tecnología de vanguardia, la experiencia técnico científica, la seriedad y seguridad.

La experiencia de los profesionales y la calidad de los equipos son la base de un diagnóstico acertado, por ello están aliados con las casas comerciales más grandes del mundo en ayudas diagnósticas -Roche, Siemens, Abbott y Johnson & Johnson-, con el fin de garantizarte conocimiento, calidad, eficiencia y tecnología en todos los servicios. Están en capacidad de ofrecerte un proceso de laboratorio clínico automatizado y sistematizado en todas sus fases: toma y procesamiento de muestras, así como en la entrega de los resultados. Cuentan con un laboratorio central dotado con tecnología automatizada de última generación y con actualización permanente y tecnología de avanzada en las áreas de imagenología.

Adicionalmente, se garantiza la seguridad en el manejo de los datos de los pacientes a través de analizadores de laboratorio en línea, con capacidad de realizar interface con la historia clínica, teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos técnicos de cada institución o médico especialista.

Tienen estándares de calidad internacionales, todos los procesos operativos están en constante mejoramiento, gracias a la certificación bajo la norma ISO 9000:2000. En búsqueda de una mayor precisión y exactitud en los diagnósticos, cada día se afinan los controles de calidad con herramientas metodológicas Six Sigma.

Bioquímica: Por la sangre transitan elementos que contienen o que son producidos por los órganos del cuerpo. A través de la bioquímica y una muestra de de la sangre, en Dinámica se puede analizar dichos elementos, los cuales le dan pistas muy claras al médico sobre la manera como están funcionando los órganos del cuerpo como el hígado, el corazón, el páncreas y los músculos, entre otros.

Hematología: Con contadores automatizados, esta técnica permite identificar el estado de los componentes de la sangre como glóbulos rojos, células, glóbulos blancos y plaquetas, entre otros.

Endocrinología: En el organismo están presentes una serie de glándulas que producen hormonas y que tienen una función metabólica. Al tomar una muestra de la sangre y analizarla desde la Endocrinología, se puede dar al médico con valores de referencia, información detallada del funciona miento de estas glándulas.

Reumatología o Inmunología: Con procedimientos automatizados, en Dinámica se hacen pruebas de inmunología o de identificación de defensas. Esto significa

que el médico sabe qué tipo de defensas hay en el organismo contra una serie de enfermedades como la Hepatitis.

Biología molecular: Gracias a los avances científicos y tecnológicos, que ya están a la disposición a través de Dinámica, se pueden conocer la cantidad de virus que tienen los pacientes, así como el genoma viral, a partir de avanzadas técnicas moleculares. Este método está especialmente diseñado para diagnosticar y hacerle seguimiento al organismo cuando existe la presencia de enfermedades con VIH, entre otras enfermedades infecciosas.

Oncología: En Dinámica se utilizan esta técnica para diagnosticar, caracterizar, tratar y conocer la evolución oportuna de la presencia de tumores en el organismo. Esto ocurre porque en el organismo transitan elementos que a través de los llamados marcadores tumorales, le dicen al médico o especialista si hay o no presencia de tumores en alguna parte del cuerpo.

Mycobacterias: Viene de mycobacterium tuberculosis, el nombre del Bacilo que produce la enfermedad con este mismo nombre. En Dinámica se hace un cultivo de la expectoración o esputo para confirmar si existe la presencia o no de la enfermedad.

Imágenes diagnósticas y otras ayudas:

- ✓ radiología convencional especializada
- ✓ radiología digitalizada
- ✓ ecografía dopler a color
- ✓ unidad de patología mamaria
- ✓ procedimientos endoscópicos
- ✓ cardiodiagnóstico
- ✓ densitometría ósea
- ✓ tomografía⁵³

⁵³ Dinámica IPS [en línea]. Santiago de Cali: Dinámica IPS, Especialista en ayudas diagnosticas, 2009. [Consultado 08 de Abril de 2011]. Disponible en internet: <http://www.dinamicaips.com.co/default.aspx>

Laboratorio del Hospital Mario Correa Rengifo

El Hospital Mario Correa Rengifo, HMCR, presta servicios de salud al occidente colombiano desde 1.972; inicialmente, como centro de atención especializado en neumología y hoy, como hospital general de segundo nivel, integrado a la red de servicios de salud del departamento del Valle del Cauca.

El recurso humano altamente calificado, estructura administrativa ágil y atención eficiente y oportuna, han permitido adelantar un proceso de modernización con el fin de ampliar nuestro portafolio de servicios y adaptarlo a las necesidades de la comunidad y del sistema de salud.

Ubicado en el sur-oeste de Santiago de Cali y muy cerca de sus principales vías de circulación, en el HMCR, la comunidad puede encontrar servicios pensados y diseñados especial mente para responder a las necesidades de atención en salud.

Están comprometidos con el bienestar y la salud integral de la sociedad colombiana. Su ubicación es en la carrera 78 No 2AOeste-00 del Barrio Mario Correa Rengifo.

Misión: La misión del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E, es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad a través de la prestación de servicios integrales de salud de mediana complejidad.

Nuestros usuarios serán atendidos por personal competente, aplicando los principios y valores institucionales; apoyados en una adecuada tecnología e infraestructura, con compromiso social y responsabilidad financiera.

Visión: Para el año 2014 el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo "E.S.E", será reconocido en la región como modelo de atención Humanizado con calidad Científica, Administrativa y Tecnológica, al servicio de la Comunidad.

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo, se compromete a mejorar permanentemente la prestación de los servicios de salud, garantizando oportunidad en la atención, infraestructura y tecnología óptima, equilibrio financiero y vocación de servicio.

El laboratorio tiene una alianza con el homocentro del Café y Tolima grande, lo que facilita el aprovisionamiento de sangre, componentes y derivados obtenidos por donación altruista.

Todo el equipo humano conformado por bacteriólogos, enfermeras, técnicos, auxiliares de laboratorio, etc. Ofrecen mediante la toma de muestras y ejecución de exámenes y procedimientos apoyo para el diagnóstico por parte del cuerpo médico en el tratamiento de enfermedades.

El laboratorio cuenta con un programa de control de calidad interno y externo que emplea materiales de calibración y control para cada uno de los sistemas de análisis, teniendo como criterio principal: la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Servicios de Laboratorio Clínico y Patología:

- ✓ Hematología (Hemogramas, pruebas de coagulación y coloraciones especiales).
- ✓ Bioquímica clínica (Sueros, orinas y líquidos).
- ✓ Inmunoserología (Pruebas serológicas y pruebas especiales).
- ✓ Microbiología (Bacteriología, micología y mico bacterias).
- ✓ Biología molecular (Electroforesis de proteínas, electroforesis de hemoglobina y prueba confirmatoria para HIV - Western Blot).
- ✓ Parasitología (Coprológico, sangre oculta, test de Baerman, coloración de Wrigth y PH en materia fecal).
- ✓ Patología (Patología quirúrgica, citología, autopsias, histoquímica, inmunohistoquímica, inmunofluorescencia y biología molecular).⁵⁴

⁵⁴ Hospital Mario Correa Rengifo [en línea]. Santiago de Cali: Hospital Mario Correa Rengifo, 2008. [Consultado 08 de Abril de 2011]. Disponible en internet: <http://www.hospitalmariocorrea.org/>.

Laboratorio del hospital universitario del valle

El Hospital Universitario del Valle (H.U.V.) abrió sus puertas en el año 1956 con autonomía jurídica y administrativa para cumplir los objetivos de atención médica y hospitalaria. Sin embargo desde el año 1948 el Ministerio de Justicia le había asignado, mediante personería jurídica, la función de ser el hospital docente de la Universidad del Valle.

Desde su apertura inició la prestación de servicios de atención en los aspectos de prevención, promoción, tratamiento y rehabilitación de salud.

Ubicado en el tradicional barrio San Fernando de la ciudad de Santiago de Cali, el hospital lleva el nombre de Evaristo García, en homenaje a la memoria del eminente científico caleño, nacido en el año 1845, médico egresado de la Universidad Nacional, quien brindó invaluable servicios a la comunidad a través de los diferentes cargos que ocupó dentro de la administración pública.

El avance científico, los cambios tecnológicos y el incremento cuantitativo y cualitativo de la demanda de servicios hicieron del hospital una institución muy dinámica, que determinó la apertura de nuevos servicios y la ampliación de las instalaciones.

Hacia el año 1960, el hospital contaba con un mediano servicio de urgencias, atención ambulatoria en varias especialidades quirúrgicas con seis salas de operaciones completamente dotadas y un excelente equipo humano que brindaba una adecuada atención a los enfermos. Aun así, fue necesario impulsar y adelantar más planes de ampliación para distintas áreas, como lo fueron el complejo quirúrgico, el área de urgencias, las unidades de cuidados intensivos y la unidad básica de atención.

A través de su historia el H.U.V. ha prestado invaluable servicios, especialmente a la población de menores recursos. La ciudad de Cali y el departamento del Valle del Cauca cuentan con una red de servicios de salud bastante aceptable, prestando servicios ambulatorios, hospitalarios, unidad de cuidados intensivos, unidades especiales, laboratorio clínico, ayudas diagnósticas, complementación terapéutica y demás servicios disponibles en la institución. Este sistema se ha venido perfeccionando pero no siempre su desarrollo ha sido armónico o proporcionado, en años anteriores se hizo énfasis en la atención hospitalaria compleja y no se tenía casi en cuenta la parte de promoción y prevención, es decir la atención primaria.

En el año 1978 la señora María del Mar de Bueno dio a luz a una niña prematura. En aquella época la ciudad no contaba todavía con instalaciones lo suficientemente adecuadas para el cuidado de estos recién nacidos, lo que ocasionó la muerte de la niña. Ante este doloroso suceso la madre del bebé inició la creación de la Unidad de Cuidados Intensivos del Recién Nacido (CIRENA). En común acuerdo con médicos e instituciones americanas consiguió la adecuación de la unidad, importando toda la tecnología necesaria para su funcionamiento.

Servicios de Laboratorio Clínico y Patología:

- ✓ Hematología (Hemogramas, pruebas de coagulación y coloraciones especiales).
- ✓ Bioquímica clínica (Sueros, orinas y líquidos).
- ✓ Inmunoserología (Pruebas sexológicas y pruebas especiales).
- ✓ Microbiología (Bacteriología, micología y mico bacterias).
- ✓ Biología molecular (Electroforesis de proteínas, electroforesis de hemoglobina y prueba confirmatoria para HIV - Western Blot).
- ✓ Parasitología (Coprológico, sangre oculta, test de Baerman, coloración de Wrigth y PH en materia fecal).
- ✓ Patología (Patología quirúrgica, citología, autopsias, histoquímica, inmunohistoquímica, inmunofluorescencia y biología molecular).⁵⁵

⁵⁵ Hospital Universitario del Valle [en línea]. Santiago de Cali: Hospital Universitario del Valle Evaristo García, 2009. [Consultado 08 de Abril de 2011]. Disponible en internet: <http://www.cali.gov.co/sil/sil.php?id=5073&idCategoria=94>

11.1 EVALUACION DE LOS PARTICIPANTES

Esta evaluación se realizó teniendo en cuenta que aunque los competidores directos son los mencionados anteriormente, estos son los competidores objetivos de la empresa, son los Laboratorios con los que día a día la Red debe de competir.

Tabla 3. Matriz del perfil competitivo de los participantes

Criterio	Ponderado	RED DE LADERA		ÁNGEL		DINÁMICA		CEDIMA		SAN MARTIN	
		Clasificación	Resultado Ponderado	Clasificación	Resultado Ponderado	Clasificación	Resultado Ponderado	Clasificación	Resultado Ponderado	Clasificación	Resultado Ponderado
Participación del mercado	15%	2	0,3	4	0,6	3	0,45	3	0,45	3	0,45
Reconocimiento por parte de los usuarios	20%	2	0,4	4	0,8	3	0,6	3	0,6	2	0,4
Posicionamiento en el mercado	20%	2	0,4	4	0,8	2	0,4	2	0,4	2	0,4
Innovación en los servicios	15%	3	0,45	4	0,6	3	0,45	3	0,45	3	0,45
Percepción de la calidad por parte de los usuarios	20%	3	0,6	4	0,8	3	0,6	3	0,6	2	0,4
Tecnología empleada en el laboratorio	10%	3	0,3	4	0,4	3	0,3	3	0,3	3	0,3
Total	100%		2,45		4		2,8		2,8		2,4

En esta matriz se consideraron como factores importantes para evaluar al Laboratorio de la Red de Ladera y a sus competidores, la participación del mercado, el reconocimiento por parte de los usuarios, el posicionamiento en el mercado, la innovación en los servicios, la percepción de la calidad por parte de los usuarios y las tecnologías usadas en los laboratorios.

Se considero que el reconocimiento, el posicionamiento y la percepción de la calidad son factores de éxito muy importantes pues para las personas son determinantes a la hora de escoger un laboratorio clínico para realizarse los exámenes clínicos.

Se podría decir que Laboratorios San Martin y el Laboratorio de la Red son similares pues sus totales fueron muy parecidos pero en cuanto a la percepción que tienen sus usuarios de la calidad de este, el Laboratorio de la Red tiene una clasificación más alta, lo que quiere decir que las personas sienten que el servicio prestado por este es de mayor calidad.

Por otro lado el competidor más fuerte es el Laboratorio Ángel, y generalmente este es relacionado con precios más altos, excelente calidad y excelente servicio. Se ha notado en muchas ocasiones que los usuarios prefieren hacer uso de este laboratorio por estas razones evidenciando que laboratorio Ángel tiene una fuerte participación de mercado frente a la competencia dejando al laboratorio de la Red Ladera en la última posición del análisis dando como resultado que la empresa debe desarrollar estrategias para lograr una mayor participación y reconocimiento.

Cabe resaltar que en cuanto a la tecnología el laboratorio clínico de la Red Ladera esta a la par de sus competidores ya que está respaldado por una de las casas comerciales de ayudas diagnosticas como lo es Roche.

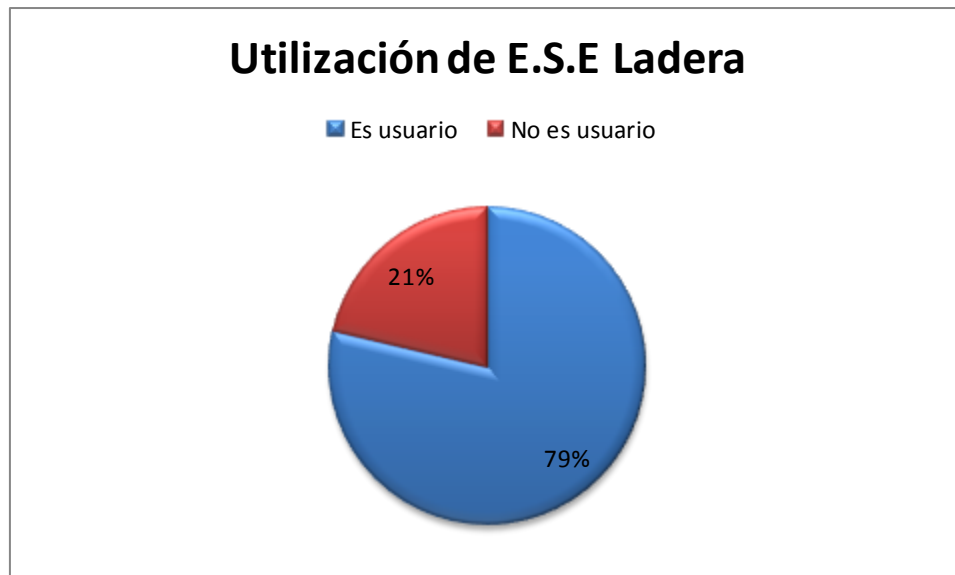
La innovación de los servicios del laboratorio clínico de la Red Ladera está muy limitado porque aparte de ser una entidad regida por el estado donde el presupuesto es limitado también se debe tener en cuenta que el laboratorio clínico es un laboratorio que presta servicios de primer nivel y que los exámenes clínicos de segundo y tercer nivel son contratados para que otras empresas realicen el análisis y lo que el laboratorio clínico de la Red Ladera ofrece es la toma de la muestra.

12. PERFIL DE CLIENTES ACTUALES Y FUTUROS

12.1 ESTUDIO DE PERFIL DE LOS CLIENTES

Los clientes del Laboratorio Clínico de la Red de Ladera, son personas de todas las edades, desde bebés de tan solo meses de nacidos hasta adultos mayores, la característica común de estos es que usan los servicios del Laboratorio con el fin de realizar sus exámenes clínicos de diversas complejidades y así poder llevar un control de sus enfermedades y de su salud. Estas personas siguen usando los servicios del Laboratorio porque creen que es un lugar seguro y confiable para la realización de exámenes clínicos. La mayoría de estas pertenecen a los estratos socioeconómicos 1,2 y 3.⁵⁶

Grafico 4. Utilización de los servicios de la Red Ladera



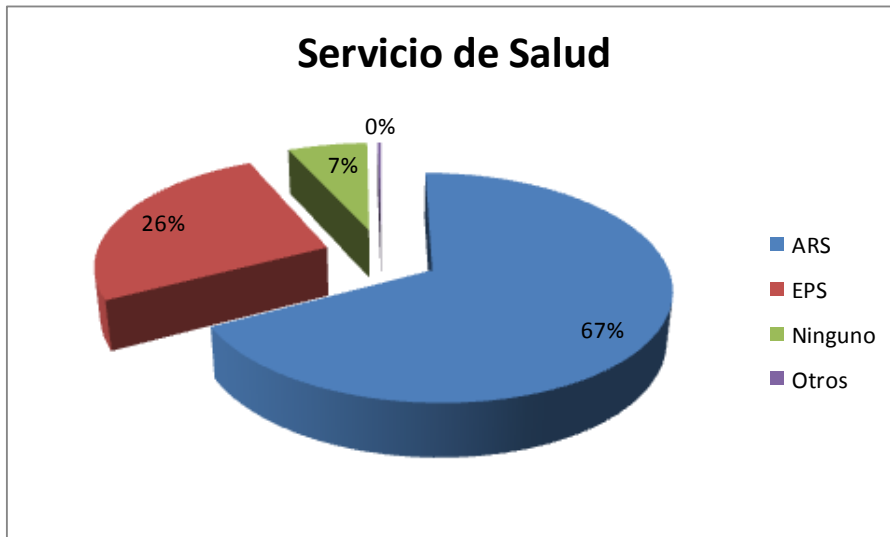
Fuente: LINK GROUP MARKETING. Informe de Resultados. Investigación Cuantitativa Red E.S.E. Ladera. Cali. 13 de Julio de 2009. p. 108

De las personas que participaron en la encuesta realizada por la empresa Link Group *Marketing* para realizar la Investigación de Mercados de la E.S.E Ladera el 79% es usuario de esta mientras que el 21% no lo es.

De las personas que son usuarios de los servicios de salud que ofrece la E.S.E Ladera a la población, se podría decir que el 67% pertenecen a alguna ARS, el 26% a alguna EPS y el porcentaje restante no posee ningún servicio de salud.

⁵⁶ LINK GROUP MARKETING. Informe de Resultados. Investigación Cuantitativa Red E.S.E. Ladera. Cali. 13 de Julio de 2009. p. 108

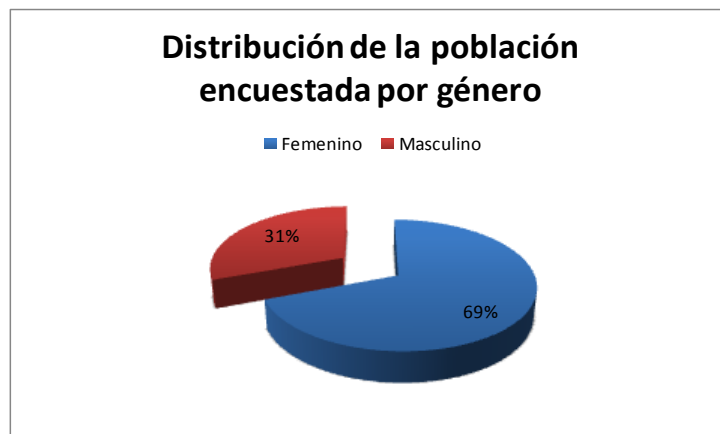
Grafico 5. Servicio de salud de la población



Fuente: LINK GROUP MARKETING. Informe de Resultados. Investigación Cuantitativa Red E.S.E. Ladera. Cali. 13 de Julio de 2009. p. 108

A pesar que los clientes son hombres y mujeres de todas las edades al analizar la demanda de este se encuentra que la mayoría de los pacientes que asisten al Laboratorio son mujeres, llegando casi a ser el 70% de los usuarios de este servicio.

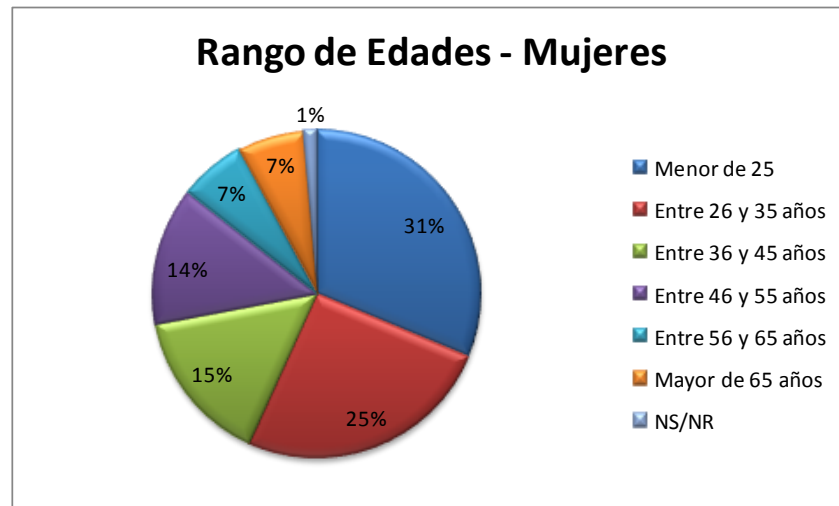
Grafico 6. Distribución de la población de las personas que hacen uso de la Red Ladera



Fuente: LINK GROUP MARKETING. Informe de Resultados. Investigación Cuantitativa Red E.S.E. Ladera. Cali. 13 de Julio de 2009. p. 108

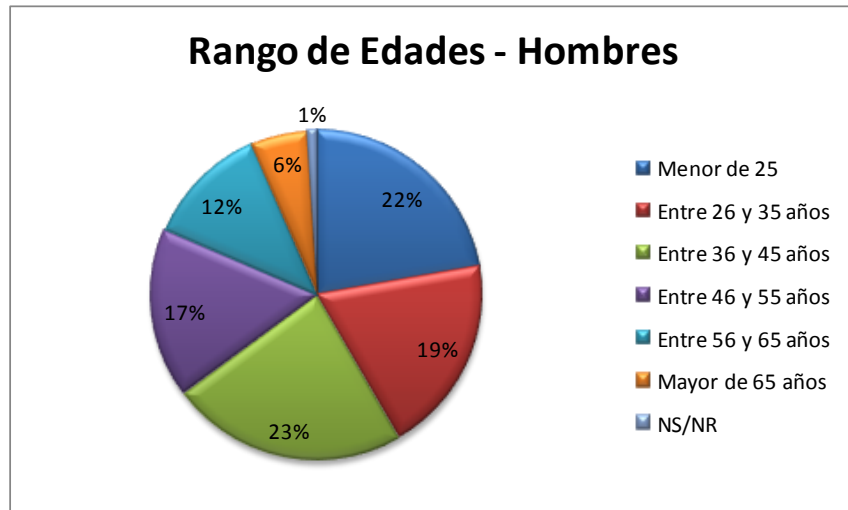
También se identificó que la mayoría de la población que hace uso de los servicios se encuentra en el rango de edad de más de 40 años, hombres y mujeres, debido a que estos hacen parte de programas de salud especializados como diabetes e hipertensión, también se halló que las mujeres en edad fértil hacen uso de estos servicios porque hacen parte del programa de embarazadas, aunque la mayoría de la población se encuentra entre los 18 y 35 años.

Grafico 7. Rango de edades de las usuarias de la Red Ladera



Fuente: LINK GROUP MARKETING. Informe de Resultados. Investigación Cuantitativa Red E.S.E. Ladera. Cali. 13 de Julio de 2009. p. 108

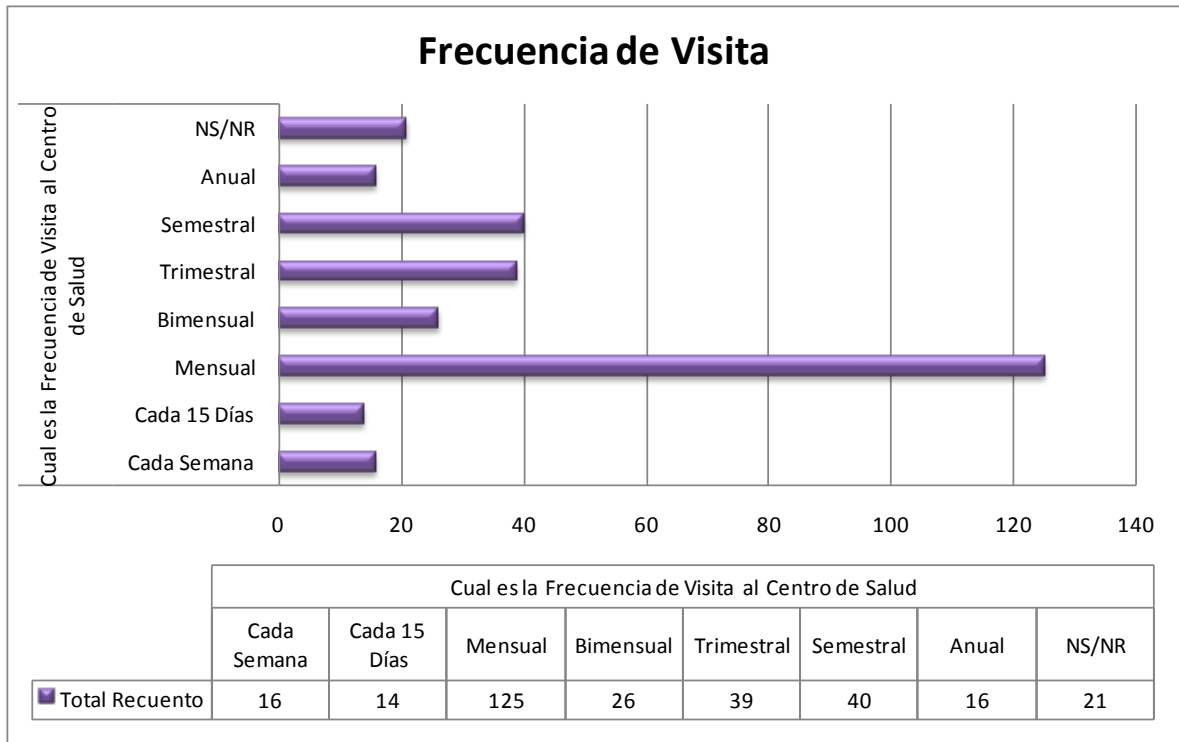
Grafico 8. Rango de edades de los usuarios de la Red Ladera



Fuente: LINK GROUP MARKETING. Informe de Resultados. Investigación Cuantitativa Red E.S.E. Ladera. Cali. 13 de Julio de 2009. p. 108

Las familias que hacen uso de los servicios de la Red de Ladera realizan visitas mensuales, para consultas ginecológicas, pediatría, odontología y laboratorio clínico. Estas esta conformadas por hasta 2 y 3 hijos, es por esto que se da la asistencia a estos servicios en particular. Esta frecuencia de visitas también se explica a que los usuarios de la E.S.E deben realizarse controles mensuales programados por sus médicos, sobre todo a aquellos que hacen parte de los programas especiales como embarazo, crecimiento y desarrollo, diabetes e hipertensión.

Grafico 9. Frecuencia de uso de los servicios de la Red Ladera



Fuente: LINK GROUP MARKETING. Informe de Resultados. Investigación Cuantitativa Red E.S.E. Ladera. Cali. 13 de Julio de 2009. p. 108

Los exámenes que se realizan más comúnmente los usuarios del laboratorio son:

- Hemograma
- Parcial de Orina
- Glicemia Pre y Post
- Perfil Lipidico
- Creatinina
- Frotis Vaginal
- Urocultivo
- Coprológico
- Hemoglobina
- TSH
- Factor RH

De los pacientes que llegan al Laboratorio Clínico muchos son particulares pero la mayoría son remitidos de las siguientes instituciones:

Hospital Mario Correa
Hospital Universitario del Valle
Coosalud
Hospital Psiquiátrico
Hospital San Miguel

Aunque muchas de estas entidades son consideradas competidoras, muchos de los exámenes de laboratorio son practicados en el Laboratorio de la Red de Ladera porque estas instituciones diariamente deben atender pacientes con otros padecimientos más urgentes.

12.2 ANÁLISIS DE PRECIOS

El listado de precios de todos los procedimientos que se realizan en el Laboratorio de la Red de Ladera:

Cuadro 1. Listado de los procedimientos del laboratorio clínico de la Red Ladera (Ver anexo G)

PROCEDIMIENTO	TARIFAS PROPUESTAS	TARIFAS IPS 2011 ACTUAL
LABORATORIO CLINICO BAJA Y MEDIANA COMPLEJIDAD		
ACIDO URICO	4.000	4.200
BACILOSCOPIA	5.584	5.800
BILIRRUBINA TOTAL Y DIRECTA	4.000	4.200
COLESTEROL HDL	6.000	6.200
COLESTEROL LDL	7.000	7.300
COLESTEROL TOTAL	5.500	5.700
COPROLOGICO	3.500	3.700
COPROLOGICO POR CONCENTRACION	4.600	8.700
CREATININA EN SUERO, ORINA Y OTROS	4.000	7.300
CUADRO HEMATICO O HEMOGRAMA HEMATOCRITO Y LEUCOGRAMA	7.500	8.800
CURVA DE TOLERANCIA A LA GLUCOSA	20.000	20.800
EMBARAZO, PRUEBA CUALITATIVA POR	10.500	10.900
EXAMEN DIRECTO FRESCO DE CUALQUIER MUESTRA - FROTIS.	5.000	5.200
GLUCOSA PRE Y POST CARGA O TEST DE O SULLIVAN	25.000	14.900
GRAM, TINCIÓN Y LECTURA (Cualquier muestra)	2.980	3.100
HEMATOCRITO	1.425	1.500
HEMOCLASIFICACIÓN (GRUPO SANGUINEO Y FACTOR RH)	4.500	4.700
HEMOGLOBINA, CONCENTRACIÓN DE	1.980	2.100
HEMOPARÁSITOS (FROTIS, GOTTA GRUESA)	6.390	6.600
HONGOS, EXAMEN	3.095	3.200

DIRECTO (KOH)		
NEISSERIA GONORREAE, CULTIVO DE THAYER MARTÍN	18.710	20150
NITRÓGENO UREICO	4.000	4.200
PLAQUETAS, RECUENTO	2.870	3.000
SANGRE OCULTA EN MF	3.500	3.700
SIFILIS, SEROLOGÍA PRESUNTIVA (CARDIOLIPINA O VDRL)	4.500	4.700
PARCIAL DE ORINA - UROANALISIS.	5.000	5.200
PERFIL LIPIDICO(COLESTEROL, TRIGLICERIDOS, COL HDL)	20.000	20.800
UROCULTIVO CON RECUENTO DE COLONIAS	25.000	25.900
MEDIANA COMPLEJIDAD		
ALBUMINA	3.000	3.100
ANTIESTREPTOLISINAS O PRUEBA CUANTITATIVA	10.000	10.400
ANTIGENO ESPECIFICO PARA CANCER DE PROSTATA	35.000	34.400
ANTIGENOS BACTERIANOS (FEBRILES)	16.050	16.700
COOMBS DIRECTO, PRUEBA CUALITATIVA	6.500	6.800
COOMBS INDIRECTO, PRUEBA CUALITATIVA	8.000	8.300
COPROCULTIVO	16.000	16.600
COPROSCOPICO (INCLUYE; PH SANGRE, AZUCARES REDUCTORES Y PARÁSITOS)	8.355	14.700
CREATININA DEPURACIÓN	7.065	8.200
DREPANOCITOS	4.500	4.700
FACTOR RA, PRUEBA SEMICUANTITATIVA	5.000	5.200
FOSFATASA ALCALINA	6.500	7.200
GLUCOSA (EN SUERO)	4.700	4.900
HEMOGLOBINA GLICOSILADA	19.545	20.300
EOSINOFILOS, RECUENTO (CUALQUIER MUESTRA)	5.000	5.200
PROTEINA C REACTIVA PCR, PRUEBA SEMICUANTITATIVA	10.000	10.400
PROTEINAS TOTALES EN SUERO Y OTROS FLUIDOS	3.095	3.200
PROTEINURIA EN 24 HORAS	5.000	5.200
PROTROMBINA, TIEMPO PT	7.515	7.800
RETICULOCITOS, RECUENTO	3.500	3.600

TRANSAMINASA OXALACETICA / ASA	8.000	10.500
TRANSAMINASA PIRUVICA / ALAT	8.000	8.300
TRIGLICERIDOS	6.500	6.800
TROMBOPLASTINA, TIEMPO PARCIAL (PTT)	9.385	9.800
TSH	23.990	26.300
ERITROSEDIMENTACIÓN [VELOCIDAD SEDIMENTACIÓN GLOBULAR - VSG]	1.440	1.500
PRUEBA DE MANTOUX [TUBERCULINA]	4.675	-
ALTA COMPLEJIDAD		
TOXOPLASMA GONDII, ANTICUERPOS IG G POR EIA	24.750	26.900
TOXOPLASMA GONDII, ANTICUERPOS IG M POR EIA	27.255	29.200
VIH / SIDA	23.665	24.600
HEPATITIS B, ANTIGENO DE SUPERFICIE	24.430	25.400
RUBEOLA, ANTICUERPO IGM	33.435	34.800
RUBEOLA, ANTICUERPO IGG	28.770	25.700
DENGUE IGG-IGM PRUEBA CUALITATIVA	24.500	25.500

Los precios de los exámenes más comunes son*:

Cuadro 2. Listado de exámenes más comunes por cada laboratorio clínico

Examen	Red Ladera	Ángel	CEDIMA	Dinámica
COPROLOGICO POR CONCENTRACION	3.700	10.100	9.000	4.800
CREATININA EN SUERO, ORINA Y OTROS	7.300	10.100	9.000	5.000
EXAMEN DIRECTO FRESCO DE CUALQUIER MUESTRA - FROTIS.	5.200	17.500	11.000	15.200
GLUCOSA PRE Y POST CARGA O TEST DE O SULLIVAN	14.900	23.400	14.000	16.200
HEMOCLASIFICACIÓN (GRUPO SANGUINEO Y FACTOR RH)	4.700	10.100	8.000	6.700
HEMOGLOBINA, CONCENTRACIÓN DE	2.100	7.200	19.000	31.400
PARCIAL DE ORINA - UROANALISIS.	5.200	11.200	8000	4.050
PERFIL LIPIDICO(COLESTEROL, TRIGLICERIDOS, COL HDL)	20.800	35.000	32.000	33.100
UROCULTIVO CON RECuento DE COLONIAS	25.900	44.600	42.000	46.400
TSH	26.300	50.200	40.000	38.500
CUADRO HEMATICO O HEMOGRAMA Y HEMATOCRITO LEUCOGRAMA	8.800	16.800	19.000	11.000

* Se llama a cada una de las diferentes empresas y se cotizo los precios de cada uno de los exámenes para analizar su precio y diferenciación

12.3 POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO

El Laboratorio se encuentra posicionado dentro de los usuarios del régimen subsidiado y la población pobre no asegurada de Cali como un establecimiento que presta el servicio de laboratorio general y especializado, con gran credibilidad y confiabilidad del servicio, oportunidad en la entrega de resultados y utilización de equipos con lo último en tecnología, señaló la bacterióloga Yasmin Valencia⁵⁸

Además los pacientes perciben al Laboratorio como un establecimiento que les brinda un servicio de calidad, confiable y ágil, no solo por los procedimientos que se realizan sino también por la atención recibida por todos los integrantes del personal.

La empresa no solo es reconocida por los pacientes sino que también lo es por los médicos que tienen confianza en los resultados de los exámenes realizados en el Laboratorio.

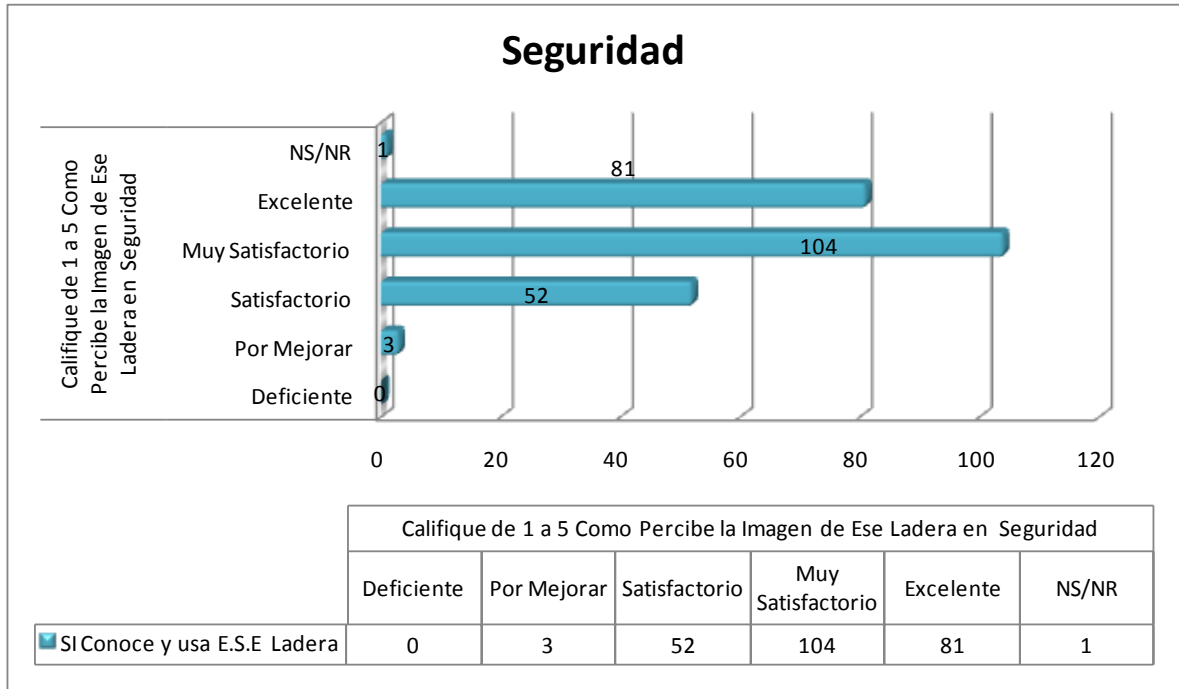
Debido a que tiene una amplia trayectoria en el mercado y cuenta con la experiencia necesaria en este, también es reconocida por las IPS, EPS, ARP y aseguradoras en la ciudad, lo que conlleva a un compromiso por parte de este en asegurarse constantemente de estar ofreciendo un servicio de calidad y confiable.

El Laboratorio y la red tienen como eslogan: “Llegamos donde otros no llegan”. De acuerdo con este quiere no solo ser reconocido como el mejor laboratorio de la ciudad de Santiago de Cali por quienes hacen uso de sus servicios sino por las personas que no usan sus servicios, porque realmente está presente en todos los sectores de la ciudad brindando un servicio confiable, oportuno de calidad.

Para conocer que percepciones tienen los usuarios sobre la Red de Salud de Ladera y los servicios ofrecidos por esta, entre ellos el de Laboratorio Clínico, se realizó un estudio de mercados y arrojó los siguientes datos:

⁵⁸ VALENCIA, Yasmin. Crecimiento porcentual del laboratorio clínico de la Red de Salud de Ladera. Santiago de Cali, 2011. 1 archivo de computador.

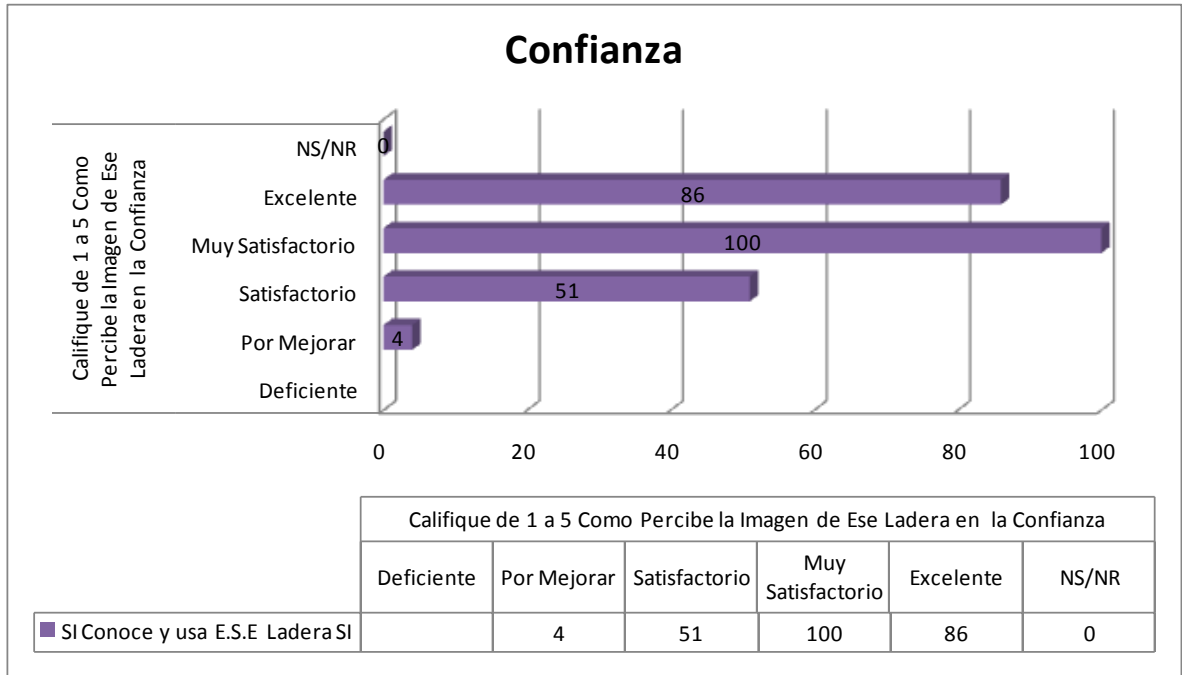
Grafico 10. Percepción de la seguridad de la Red Ladera



Fuente: LINK GROUP MARKETING. Informe de Resultados. Investigación Cuantitativa Red E.S.E. Ladera. Cali. 13 de Julio de 2009. p. 108

Las personas que participaron en la Investigación Cuantitativa que realizó la Red de Salud acordó que se sienten muy satisfechos en cuanto a la seguridad de los servicios de salud recibidos por parte de esta institución de salud, 81 personas piensan que la seguridad que respalda a esta institución es excelente, 52 personas consideran que es satisfactoria, mientras que 3 personas piensan que debe mejorar.

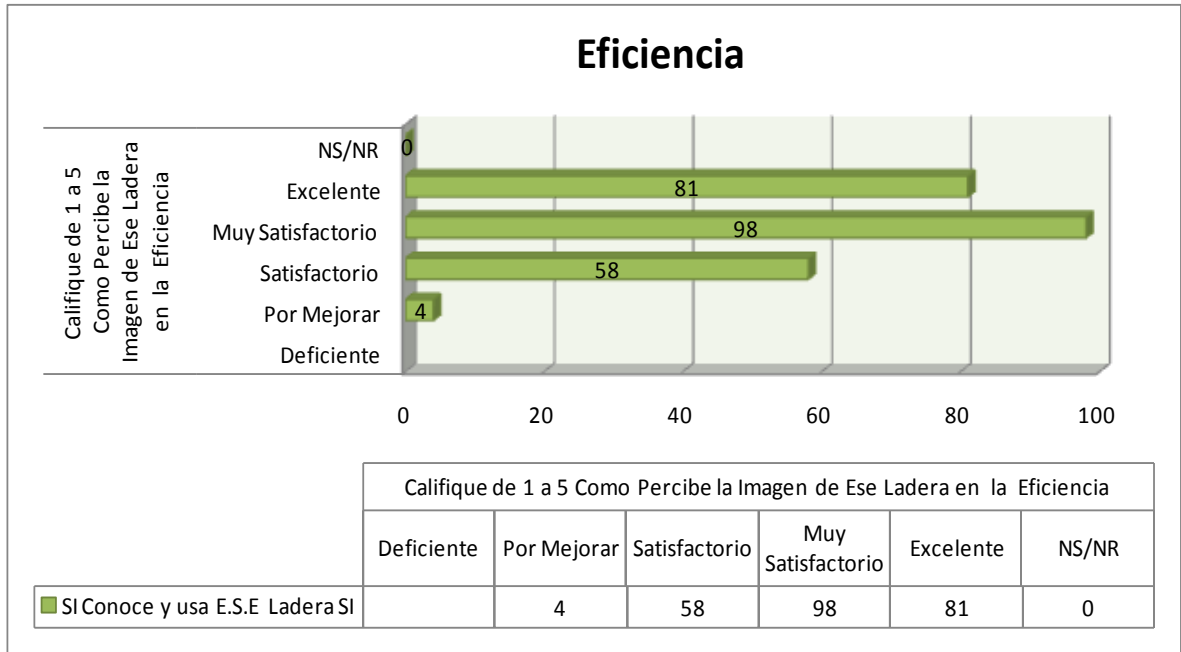
Grafico 11. Percepción de la confianza de la Red Ladera



Fuente: LINK GROUP MARKETING. Informe de Resultados. Investigación Cuantitativa Red E.S.E. Ladera. Cali. 13 de Julio de 2009. p. 108

La mayoría de las personas que participaron en la investigación de Mercados que realizo la Entidad considera que esta muy satisfecho con la imagen confiable que representa la Red de Salud, 86 personas consideran que es excelente, 51 piensan que es satisfactorio mientras que 4 creen que se puede mejorar.

Grafico 12. Percepción de la eficiencia de la Red Ladera



Fuente: LINK GROUP MARKETING. Informe de Resultados. Investigación Cuantitativa Red E.S.E. Ladera. Cali. 13 de Julio de 2009. p. 108

De las personas que participaron en la Investigación de Mercados realizada por la Red de Salud de Ladera, la mayoría concordó que la imagen de eficiencia que muestra la entidad es muy satisfactoria, 81 personas opinaron que es excelente mientras que 4 consideraron que podía mejorar.

12.4 ATRIBUTOS DEL SERVICIO

Cada examen que se realiza en el Laboratorio Clínico es realizado de forma individual para cada paciente y se hace uso de implementos nuevos, guiándose siempre por los parámetros profesionales, éticos y de bioseguridad.

- ✓ El trato es personalizado.
- ✓ Se busca que el paciente se sienta seguro, para esto se le explica el procedimiento, se realiza una correcta venopunción, se verifica la identidad del paciente y que este haya cumplido con los requisitos previos que tiene cada procedimiento, uso de medidas de bioseguridad para el paciente como para el funcionario del Laboratorio.
- ✓ Resultados confiables.
- ✓ Información oportuna.
- ✓ Buenos métodos de transporte y organización de las muestras y documentación necesaria.
- ✓ Técnicas modernas y adecuadas de análisis de las muestras.

12.5 EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Proceso de muestreo

- ✓ **Definir la población**
 - Elemento Muestral: hombres y mujeres entre los 18 y 60 años que utilizan y podrían utilizar el laboratorio clínico de la Red De Salud De Ladera
 - Unidad Muestral: Ubicadas en los estratos 1 y 2 para los clientes actuales, 3 y 4 para los clientes potenciales de la ciudad de Cali
 - Extensión: Comuna 17 y 18 de Cali
 - Tiempo: el tiempo que llevara a cabo la investigación tomara un periodo de un mes y medio.

- ✓ **Marco Muestral.** La muestra se seleccionara de la información suministrada por el DANE a través del Departamento de Planeación Municipal donde aparece el número de hombre y mujeres entre los 18 y 60 años con los cuales llevaremos a cabo la investigación. Se escogió la comuna 17 debido a que el laboratorio clínico del la IPS Primero de Mayo se encuentra ubicado en esta comuna de la cual nos basaremos para realizar nuestra investigación y la comuna 18 porque es la de más fácil acceso y donde se encuentra un mayor índice de personas vulnerables del nivel socio económico que se desea investigar.

✓ **Métodos para seleccionar unidades muestrales.** El método que utilizaremos para seleccionar las unidades muestrales es el método: Probabilístico – Estratificado.

Ya que esto es un procedimiento de que se trata de seleccionar una muestra aleatoriamente pero sin describir los datos de la muestra.

Y también se hace estratificado ya que de cada estrato sacaremos una submuestra aleatoria sencilla.

✓ **Tamaño y selección de la muestra.** Para la selección de la muestra se utilizaran valores pilotos que son un índice de confianza del 95% y un margen de error del 20%. Se realizaran 100 encuestas para los clientes actuales del servicio del laboratorio clínico de la Red Ladera en los estratos 1 y 2 y 105 encuestas a los clientes potenciales del servicio que se clasificara de la siguiente manera:

Estrato 1:
70 personas encuestadas
Estrato 2:
30 personas encuestadas
Hombres: 23 Mujeres: 77

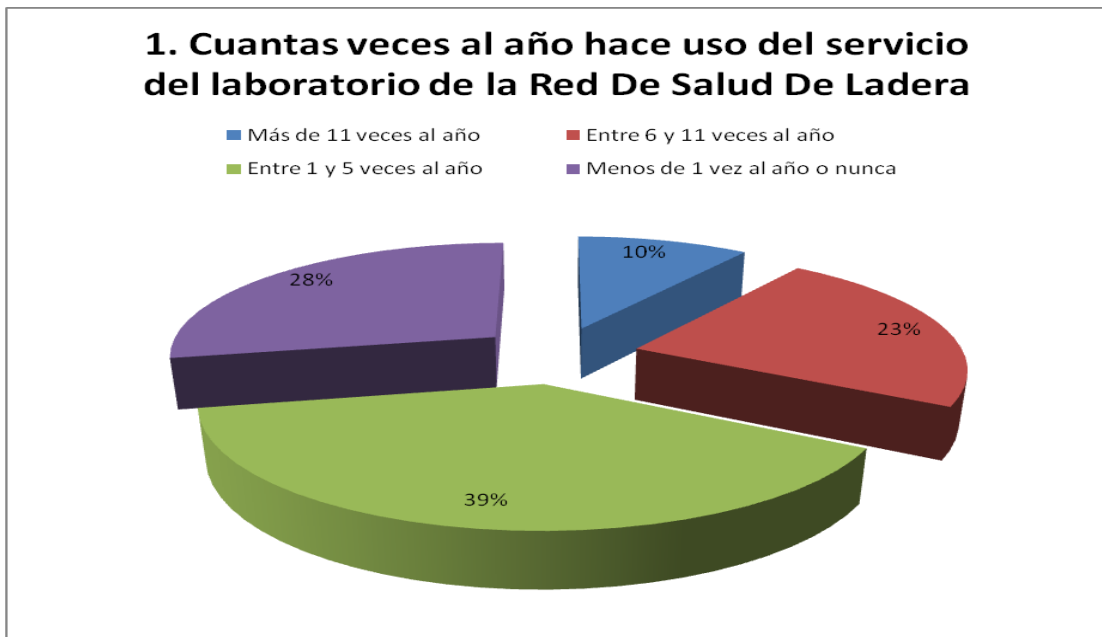
Estrato 3:
49 personas encuestadas
Estrato 4:
56 personas encuestadas
Hombres: 48 Mujeres: 57

12.6 ANALISIS PARA CONOCER EL PERFIL DE LOS CLIENTES ACTUALES Y FUTUROS DEL LABORATORIO CLINICO DE LA RED LADERA

Las encuestas para conocer el perfil de los clientes actuales y futuros del servicio de laboratorio clínico se realizaron durante 14 días, desde Octubre 17 de 2011 hasta Octubre 30 de 2011; la realización de las encuestas fue de una manera personalizada para que los encuestados pudieran entender de manera clara y oportuna las preguntas permitiendo que sean contestadas en su totalidad arrojando como resultado valiosa información para el desarrollo de la investigación. Se realizaron 205 encuestas para que fuera una muestra representativa.

Para la primera encuestas se utilizaron las personas que hacen uso actualmente del servicio de laboratorio clínico de la Red de Salud de Ladera, se realizaron 100 encuestas a personas de estrato 1 y 2 hombres y mujeres para obtener el análisis de los clientes que demandan permanentemente del servicio.

Grafico 13. Frecuencia de uso del servicio de laboratorio clínico de la Red Ladera

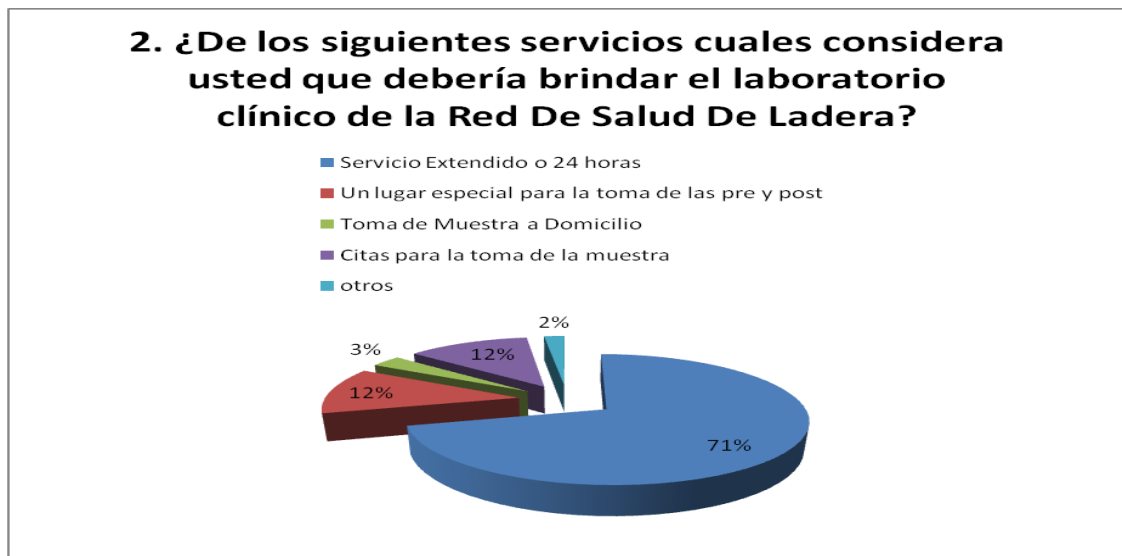


Cuadro 3. Tabulación de la Frecuencia de uso del servicio de laboratorio clínico de la Red Ladera

1. Cuantas veces al año hace uso del servicio del laboratorio de la Red De Salud De Ladera	
Más de 11 veces al año	10%
Entre 6 y 11 veces al año	23%
Entre 1 y 5 veces al año	39%
Menos de 1 vez al año o nunca	28%

La grafica anterior es la representación de las veces que asisten los encuestados al servicio de laboratorio clínico, se encontro que el 39% % de los participantes de la encuesta de servicios que se practico en el Laboratorio Clínico de la Red de Salud de Ladera asiste al servicio entre 1 y 5 veces al año, frente a un 28% que afirma que solo utiliza el servicio una sola vez al año y a su vez un 23% afirma que acude entre 6 y 11 veces al laboratorio, en este porcentaje podemos clasificar las personas que padecen de enfermedades que requieren exámenes de control como lo son la diabetes y la hipertensión arterial. Y un 10% afirma que asiste al servicio de laboratorio clínico más de 11 veces al año, en este porcentaje podemos clasificar pacientes que se encuentran en etapa gestacional la cual requiere de seguimientos frecuentes del embarazo.

Grafico 14. Servicio que debería brindar el laboratorio de la Red Ladera

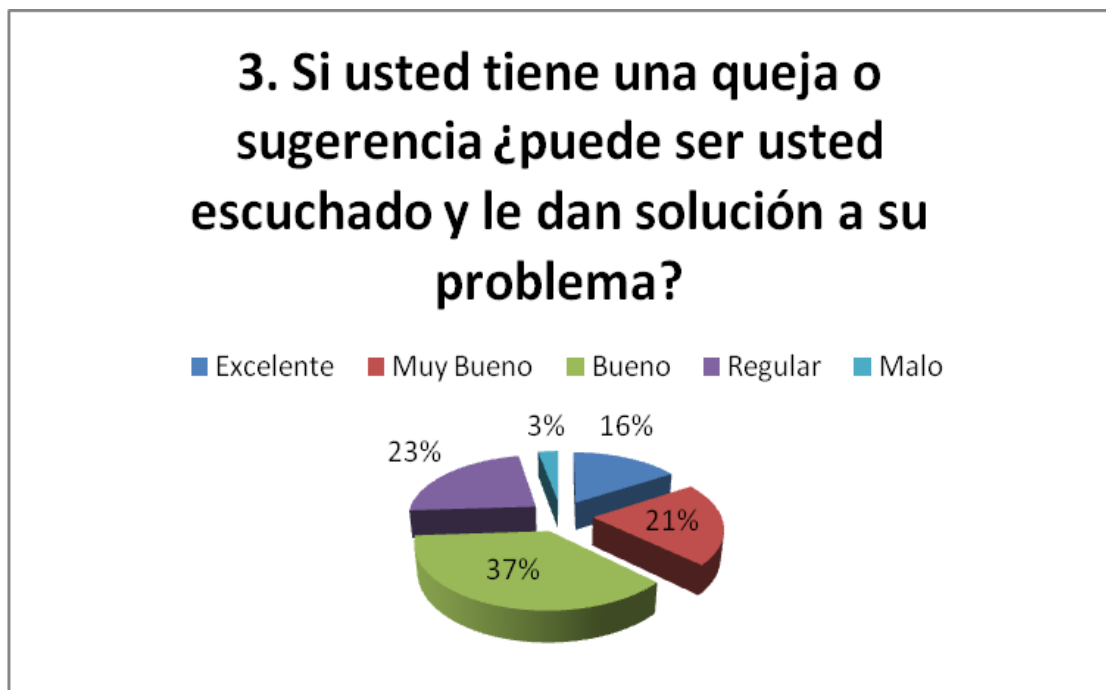


Cuadro 4. Tabulación servicio que debería brindar el laboratorio de la Red Ladera

2. ¿De los siguientes servicios cuales considera usted que debería brindar el laboratorio clínico de la Red De Salud De Ladera?	
Servicio Extendido o 24 horas	71%
Un lugar especial para la toma de las pre y post	12%
Toma de Muestra a Domicilio	3%
Citas para la toma de la muestra	12%
otros	2%

La grafica anterior es la representacion de los servicios que deberia brindar el servicio de laboratorio clinico, el 71% de los participantes de la encuesta de servicio realizada en el Laboratorio Clínico de la Red de Salud de Ladera considera que se debería brindar un servicio extendido de 24 horas en todas las IPS, un 12% opina que el servicio debería programar citas para la toma de las muestras ya que las personas desean llegar y ser atendidos inmediatamente teniendo en cuenta de que hay exámenes que no requieren que sean en la mañana o que tenga previo ayuno. Otro 12% de las personas encuestadas opinan que debería existir un lugar especial para la toma de la muestra de los exámenes de glicemia pre y post porque son exámenes que requieren de que el paciente se encuentre un cierto espacio de tiempo de la mañana donde le es recogida la muestra, un 3% opina que la muestra debe de ser tomada a domicilio debido a que hay pacientes que se encuentran en postrados o el deterioro de su salud no les permite moverse de la vivienda y es por eso que se requiere de un auxiliar de laboratorio que se encargue de recoger las muestras a domicilio y terminando solo un 2% afirmo que debería ser otro el servicio brindado diferentes a los propuestos donde piden que haya un lugar donde todo se encuentre en orden y a su vez sugieren que los resultados y exámenes no sean extraviados.

Grafico 15. Soluciones de quejas y sugerencias

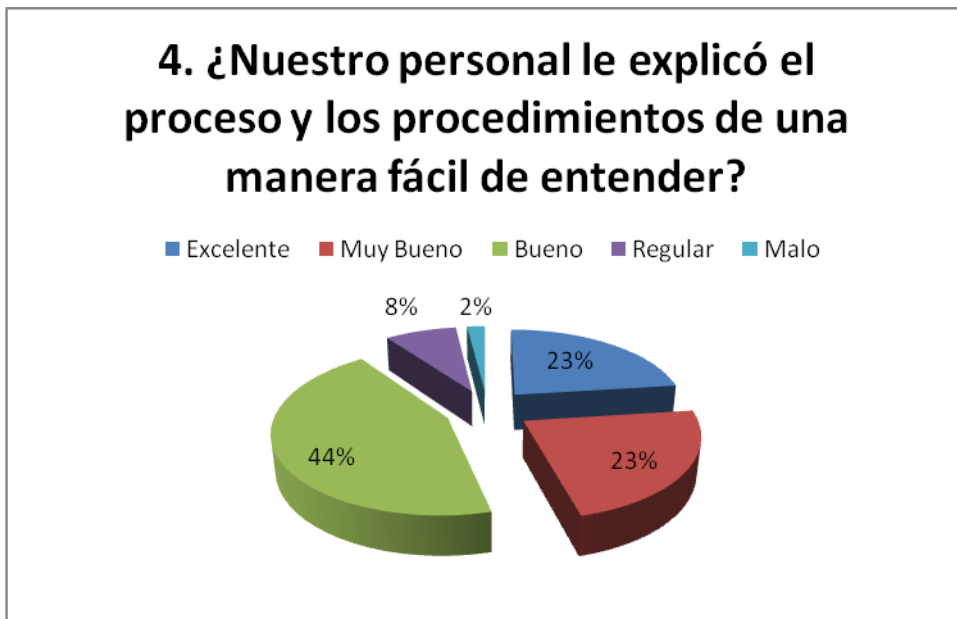


Cuadro 5. Tabulación soluciones de quejas y sugerencias

3. Si usted tiene una queja o sugerencia ¿puede ser usted escuchado y le dan solución a su problema?	
Excelente	16%
Muy Bueno	21%
Bueno	37%
Regular	23%
Malo	3%

El grafico anterior es la respresentacion del grado de satisfaccion de el servicio de quejas y sugerencias en referencia al servicio de laboratorio clinico, el 37% de las personas que realizaron la encuesta de servicio del Laboratorio de la Red de Salud de Ladera piensan que el servicio de quejas y sugerencias es bueno que son escuchados y que le dan solución a sus problemas, un 23% considera que es regular, un 21% piensa que es muy bueno el servicio, el 16% afirma que es excelente y solo el 3% considera que el servicio de quejas y reclamos es malo.

Grafico 16. Explicacion por parte del personal de los procedimientos y procesos

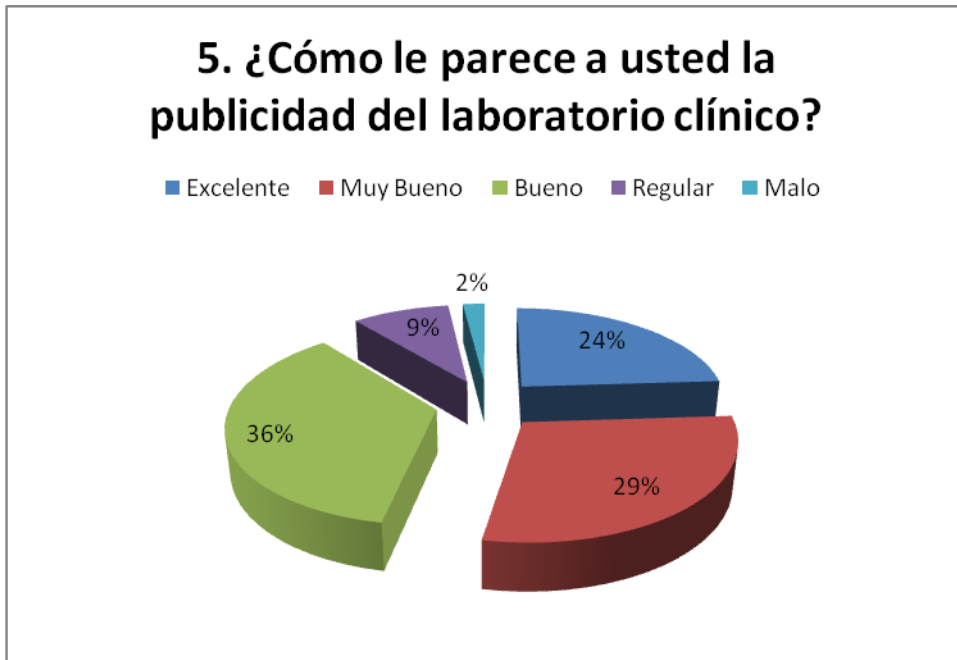


Cuadro 6. Tabulación explicación por parte del personal de los procedimientos y procesos

4. ¿Nuestro personal le explicó el proceso y los procedimientos de una manera fácil de entender?	
Excelente	23%
Muy Bueno	23%
Bueno	44%
Regular	8%
Malo	2%

El grafico anterior es la representación del grado de satisfacción que tienen los encuestados de la información suministrada por el personal del servicio de laboratorio clínico, el 44% de los participantes de la encuesta de servicios que se practico en el Laboratorio Clínico de la Red de Salud de Ladera está de acuerdo que la información que se les brinda sobre los procesos y procedimientos que se necesitan para realizarse un alguno de los exámenes de laboratorio ofrecidos es bueno, un 23% afirma que es excelente y un 23% también afirma que es muy bueno, el 8% de los encuestados afirma que es regular y el 2% considera que es mala la información suministrada.

Grafico 17. Calificacion de la publicidad del laboratorio

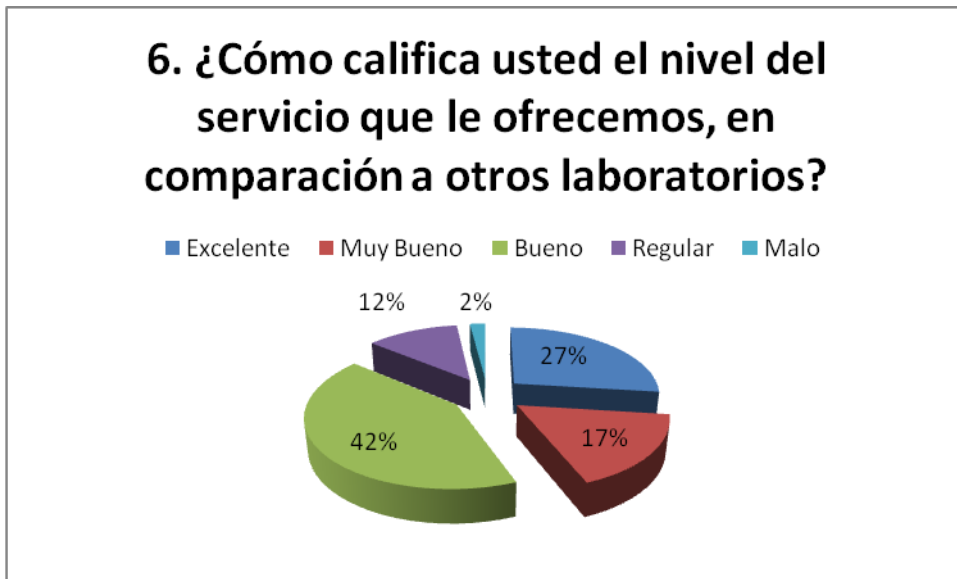


Cuadro 7. Tabulación calificación de la publicidad del laboratorio

5. ¿Cómo le parece a usted la publicidad del laboratorio clínico?	
Excelente	24%
Muy Bueno	29%
Bueno	36%
Regular	9%
Malo	2%

La grafica anterior hace referencia al grado de satisfaccion que tienen las personas encuestadas en relacion a la publicidad del laboratorio clinico, el 36% % de los participantes de la encuesta de servicios que se practico en el Laboratorio Clínico de la Red de Salud de Ladera afirma que la publicidad es buena, un 29% piensa que es muy buena, un 24% considera que es excelente, el 9% afirma que es regular y el 2% dice que es mala la publicidad puesto que no la conocen.

Grafico 18. Calificaciones del servicio ofrecido del laboratorio clínico de la Red Ladera

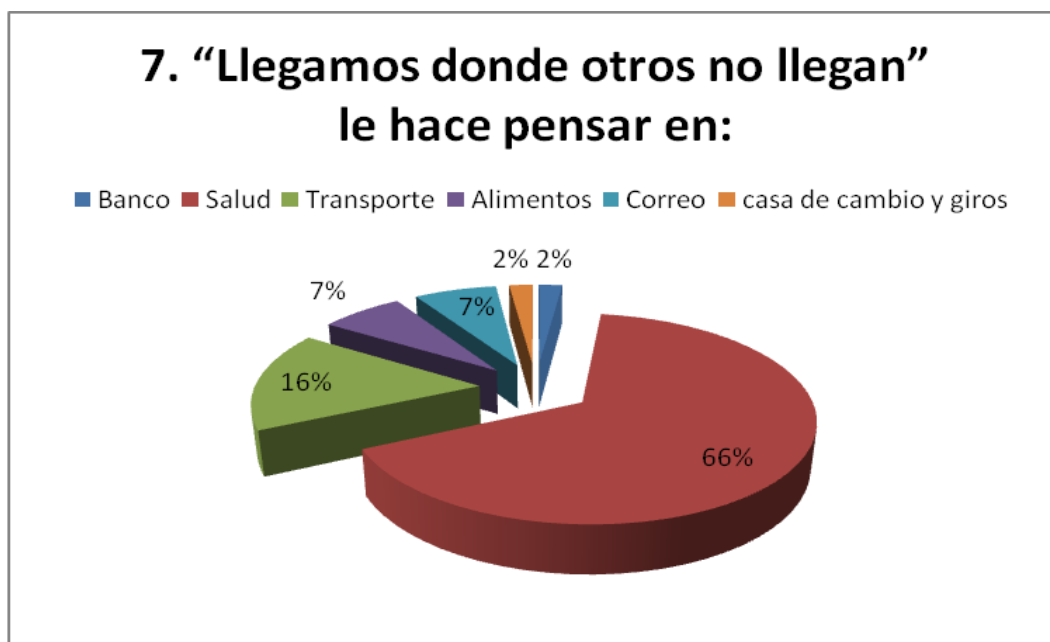


Cuadro 8. Tabulación calificaciones del servicio ofrecido del laboratorio clínico de la Red Ladera

6. ¿Cómo califica usted el nivel del servicio que le ofrecemos, en comparación a otros laboratorios?	
Excelente	27%
Muy Bueno	17%
Bueno	42%
Regular	12%
Malo	2%

La grafica anterior hace referencia al grado de satisfaccion de los usuarios encuestados que hacen uso del laboratorio clinico de la Red de Salud de Ladera frente a otros laboratorios clinico donde han recibido la prestacion de algun servicio, según la calificacion el 42% % de los participantes de la encuesta de que se practico afirma que el servicio ofrecido es bueno, un 27% refiere que el servicio es excelente, un 17% dice que el servicio es muy bueno, un 12% considera que la prestacion del servicio es regular y un 2% afirma que es malo.

Grafico 19. Posicion en la mente del consumidor del slogan de la Red Ladera

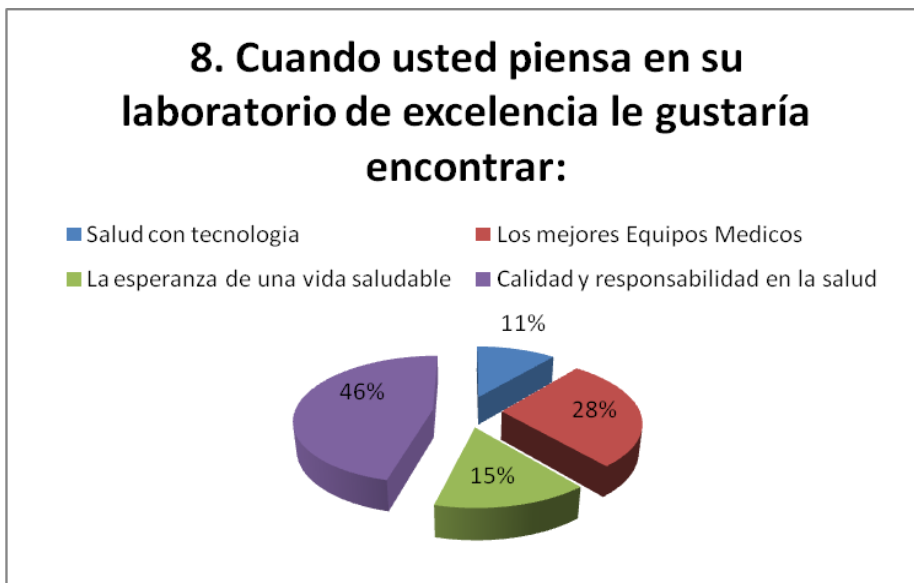


Cuadro 9. Tabulación posición en la mente del consumidor del slogan de la Red Ladera

7. "Llegamos donde otros no llegan" le hace pensar en:	
Banco	2%
Salud	66%
Transporte	16%
Alimentos	7%
Correo	7%
casa de cambio y giros	2%

La grafica anterior hace referencia a la relacion que tienen las personas encuestadas con el eslogan de la Red de Salud de ladera, el 66% de los participantes de la encuesta de servicios que se practico en el Laboratorio Clínico de la Red de Salud de Ladera lo relaciono con el servicio de salud pero cabe resaltar que las personas sesgaron su respuesta debido al lugar donde se les realizo y a su contenido, el 16% lo relaciono con transporte, un 7% con alimentos, un 7% con el servicio de correo , un 2% con banco y otro 2% casas de cambio y giros.

Grafico 20. Persección que tienen los usuarios al pensar en el servicio de laboratorio clinico



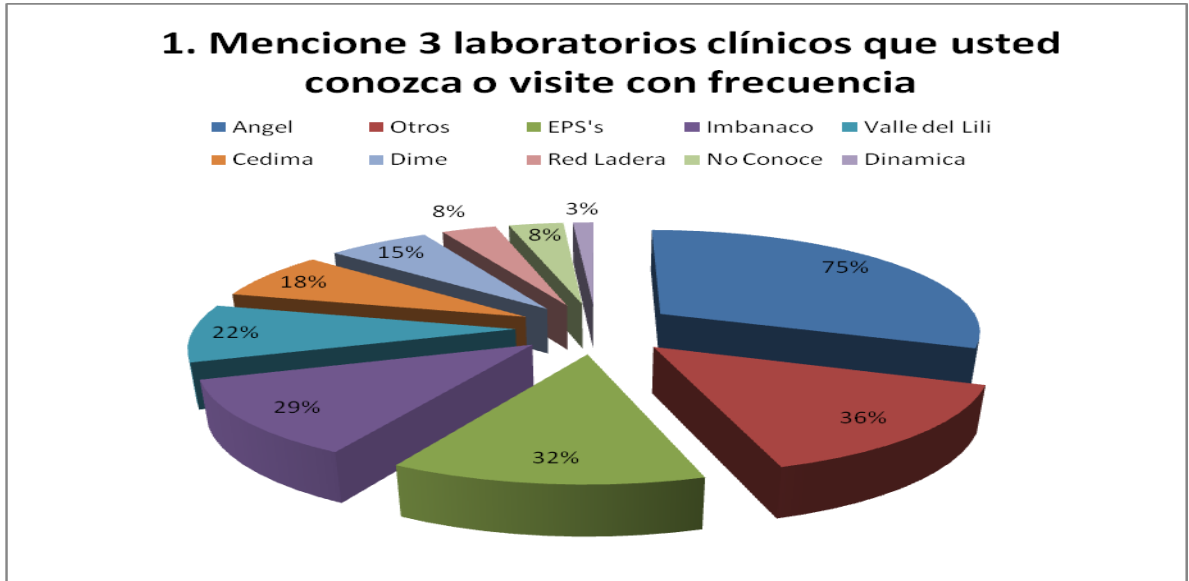
Cuadro 10. Tabulación perseccion que tienen los usuarios al pensar en el servicio de laboratorio clinico

8. Cuando usted piensa en su laboratorio de excelencia le gustaría encontrar:	
Salud con tecnología	11%
Los mejores Equipos Médicos	28%
La esperanza de una vida saludable	15%
Calidad y responsabilidad en la salud	46%

La grafica anterior hace referencia a la perseccion que tienen los usuarios al pensar en el servicio de laboratorio clinico, el 46% de los participantes de la encuesta de servicios que se practico en el Laboratorio Clínico de la Red de Salud de Ladera les gustaría encontrar en su laboratorio Calidad y responsabilidad en la salud, a su vez al 28% de los encuestados les gustaría encontrar los mejores Equipos Médicos, al 15% piensa que es mejor encontrar la esperanza de una vida saludable y para el 11% de las personas es más importante la salud con tecnología.

En la segunda investigación se realizaron 105 encuestas a las personas que no hacen uso de los servicios del laboratorio clínico de la Red Ladera o que desconoces hacer uso del mismo, para así poder sacar un análisis de los clientes futuros del servicio y definir estrategias en base a la investigación del porque las personas no hacen el requerimiento del servicio.

Grafico 21. Laboratorios clínicos que se conozcan o visiten con frecuencia

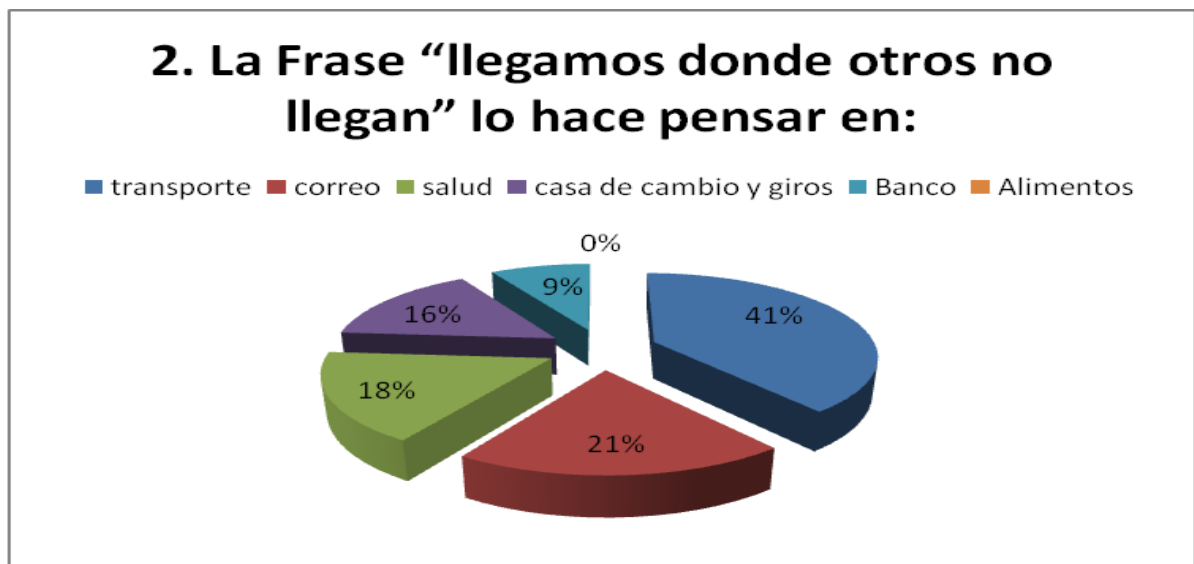


Cuadro 11. Tabulación laboratorios clínicos que se conozcan o visiten con frecuencia

1. Mencione 3 laboratorios clínicos que usted conozca o visite con frecuencia	
Ángel	75%
Otros	36%
EPS's	32%
Imbanaco	29%
Valle del Lili	22%
Cedima	18%
Dime	15%
Red Ladera	8%
No Conoce	8%
Dinámica	3%

La grafica anterior hace referencia a la posición que tienen los laboratorios clínicos en la mente de las personas dejando claro que laboratorio Ángel es el que se encuentra mejor posicionado en relacion que tienen las personas encuestadas con un resultado de 75%, seguido de otros diferentes laboratorios que las personas utilizan en un 36% para la prestación de los servicios, las EPS's obtuvieron un 32% lo cual nos indica que la mayoría de los encuestados acuden a el laboratorio de su servicio medico, le sigue imbanaco con un 29% mostrando ser uno de los principales laboraotorios clinicos presentes en la ciudad, la clinica valle del lili obtuvo un 22%, cedima un 18%, dime un 15%, la red de salud de ladera obtuvo un resultado del 8% igualando por el resultado de las personas que no tienen conocimiento de laboratorios clinicos en un 8% y por ultimo dinamica con un 3% en el resultado de la encuesta.

Grafico 22. Posición en la mente del consumidor del slogan de la Red Ladera

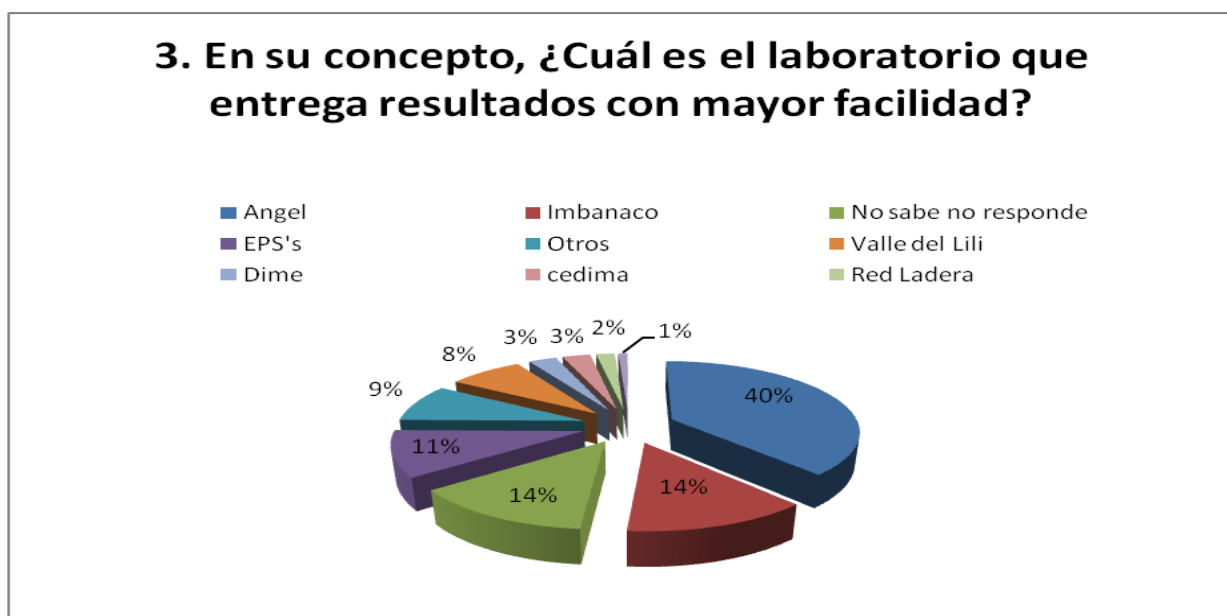


Cuadro 12. Tabulación posición en la mente del consumidor del slogan de la Red Ladera

2. La Frase “llegamos donde otros no llegan” lo hace pensar en:	
Transporte	41%
Correo	21%
Salud	18%
Casa de cambio y giros	16%
Banco	9%
Alimentos	0%

La grafica anterior hace referencia a la relacion que tienen las personas encuestadas con el eslogan de la Red de Salud de ladera, el 41% de los participantes de la encuesta de servicios que se practico en el Laboratorio Clínico de la Red de Salud de Ladera lo relaciono con el servicio de transporte dándonos a entender que se deben realizar medidas para orientar a que el eslogan hace referencia a una entidad prestadora de servicios de salud, el 21% lo relaciono con correo, un 18% con salud, un 16% con casa de cambio y giros y un 9% con el servicio bancario.

Grafico 23. Laboratorio clínico que entrega resultados con mayor facilidad

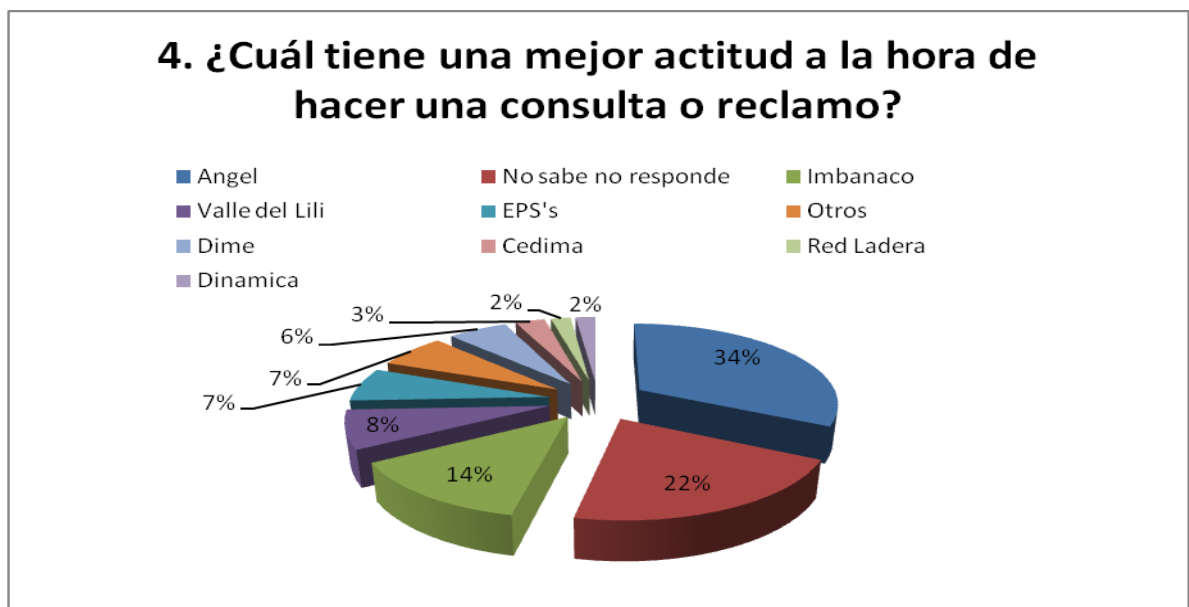


Cuadro 13. Tabulación laboratorio clínico que entrega resultados con mayor facilidad

3. En su concepto, ¿Cuál es el laboratorio que entrega resultados con mayor facilidad?	
Ángel	40%
Imbanaco	14%
No sabe no responde	14%
EPS's	11%
Otros	9%
Valle del Lili	8%
Dime	3%
cedima	3%
Red Ladera	2%
Dinámica	1%

La grafica anterior hace referencia al posicionamiento que tienen los laboratorios en la agilidad de la entrega de los resultados de los exámenes clínicos, según los resultados de las personas encuestadas el laboratorio clínico más rápido es Ángel con un 40%, a su vez Imbanaco obtuvo un resultado del 14% igualado por los que no saben con un 14%, las EPS's obtuvieron un resultado del 11%, Dime y Cedima obtuvieron el 3% respectivamente, el laboratorio clínico de la Red Ladera obtuvo un resultado del 2% y Dinámica un 1%.

Grafico 24. Mejor actitud para consulta o reclamo

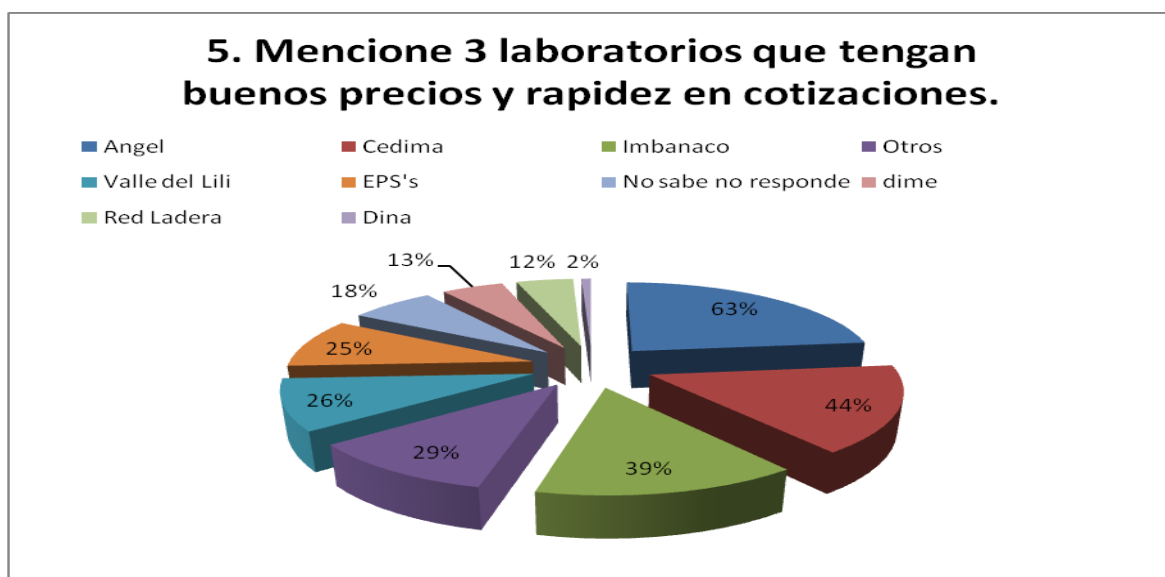


Cuadro 14. Tabulación mejor actitud para consulta o reclamo

4. ¿Cuál tiene una mejor actitud a la hora de hacer una consulta o reclamo?	
Ángel	34%
No sabe no responde	22%
Imbanaco	14%
Valle del Lili	8%
EPS's	7%
Otros	7%
Dime	6%
Cedima	3%
Red Ladera	2%
Dinámica	2%

La grafica anterior hace referencia a la percepción que tienen las personas a la hora de hacer una consulta o un reclamo, para ellos los mejores prestadores del servicio al cliente son laboratorio Ángel con un 34%, un 22% manifestó que no hace reclamaciones, el 14% afirmo que Imbanaco tiene un buen servicio al cliente, el 8% piensa que la clínica Valle del Lili es la mejor a la hora de hacer una consulta o un reclamo, con un 7% otros laboratorios fueron mencionados como los mejores en el servicio al cliente, las EPS's obtuvieron un resultado del 7%, Dime obtuvo un 6%, Cedima un 3% y la Red Ladera y Dinámica un 2% respectivamente.

Grafico 25. Laboratorios clínicos con mejores precios y cotizaciones

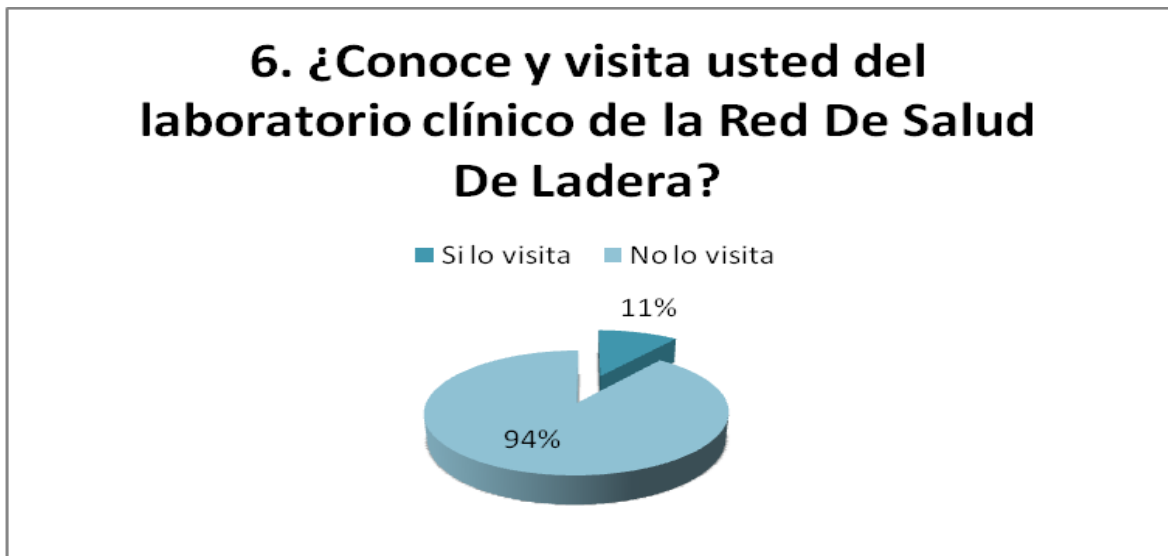


Cuadro 15. Tabulación laboratorios clínicos con mejores precios y cotizaciones

5. Mencione 3 laboratorios que tengan buenos precios y rapidez en cotizaciones.	
Ángel	63%
Cedima	44%
Imbanaco	39%
Otros	29%
Valle del Lili	26%
EPS's	25%
No sabe no responde	18%
Dime	13%
Red Ladera	12%
Dinámica	2%

La grafica anterior hace referencia a lo que las personas encuestadas piensan de cuál es el laboratorio clínico que maneja mejores precios, los resultados muestran que el laboratorio Ángel es el líder con un 63%, en esta ocasión se evidencio un fuerte crecimiento de Cedima con un 44%, Imbanaco obtuvo un 39%, otros laboratorios obtuvieron un 29%, Valle del Lili un 26%, las EPS's un 25%, un 18% manifestó no saber debido a que nunca pagan o no asisten, Dime obtuvo un 13%, el laboratorio clínico de la Red Ladera obtuvo el 12% y Dinámica el 2%.

Grafico 26. Conoce el laboratorio de la Red Ladera



Cuadro 16. Tabulación conoce el laboratorio de la Red Ladera

6. ¿Conoce y visita usted del laboratorio clínico de la Red De Salud De Ladera?	
Si lo visita	11%
No lo visita	94%

La grafica anterior es la representacion del posicionamiento que tiene en las mentes de las personas el laboratorio clinico de la Red De Salud De Ladera, un 94% de los encuestados manifesto no visitar el laboratorio y un 11% manifesto si visitarlo.

La siguiente graficas son el porque la gente manifesto Si visitar el laboratorio clinico de la Red De Salud De Ladera.

Figura 2. Motivo por el que visita el laboratorio clinico de la Red Ladera

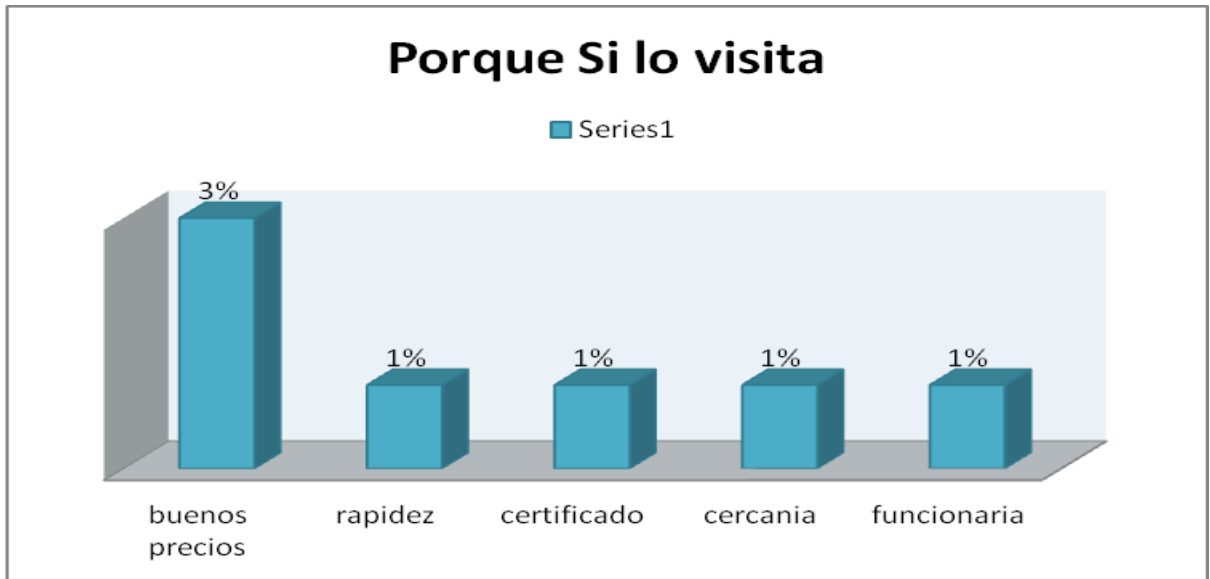


Figura 3. Motivo por el que no visita el laboratorio clinico de la Red Ladera

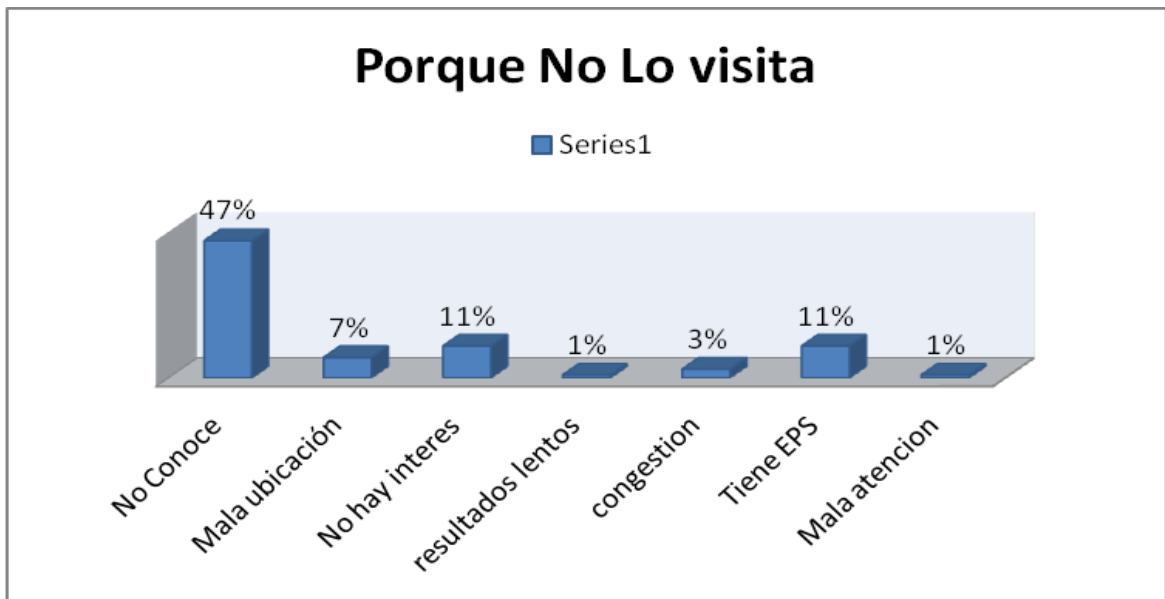
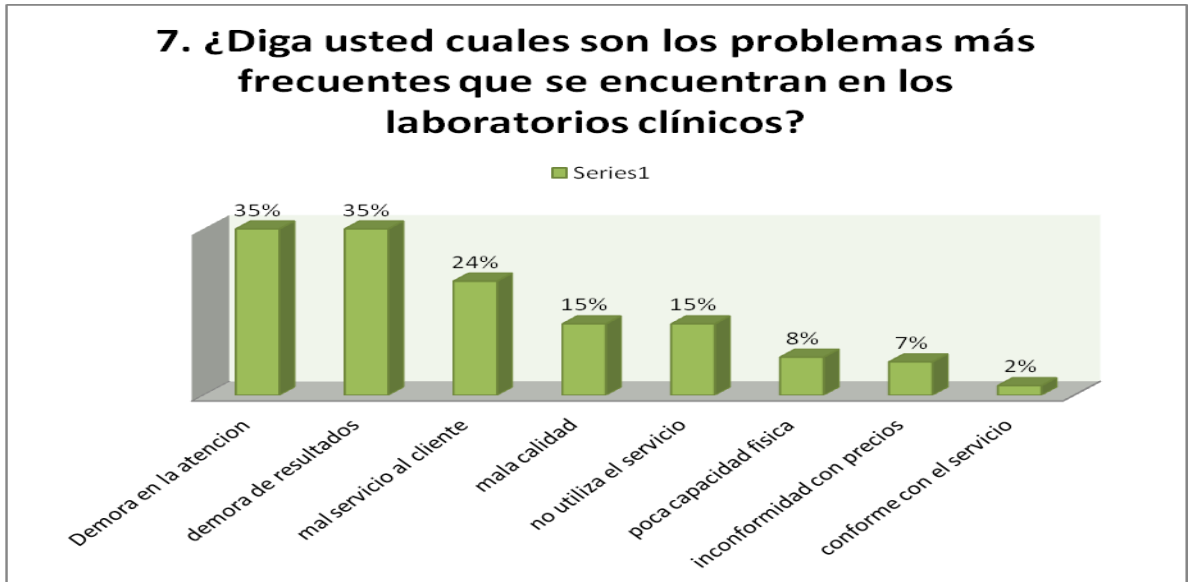


Figura 4. Problemas más frecuentes de los laboratorios clínicos



Cuadro 17. Tabulación problemas más frecuentes de los laboratorios clínicos

7. ¿Diga usted cuales son los problemas más frecuentes que se encuentran en los laboratorios clínicos?	
Demora en la atención	35%
demora de resultados	35%
mal servicio al cliente	24%
mala calidad	15%
no utiliza el servicio	15%
poca capacidad física	8%
inconformidad con precios	7%
conforme con el servicio	2%

La grafica anterior es la representacion de los problemas más frecuentes que se encuentran en los laboratorios clínicos, según las personas encuestadas la demora en la atención y la demora en la entrega de los resultados son los más frecuentes con un 35% respectivamente, el mal servicio al cliente obtuvo un 24%, la mala calidad tiene un 15%, un 15% manifesto no utilizar el servicio, la poca capacidad obtuvo un 8% manifestando que siempre hay aglomeracion de personas, un 7% la inconformidad de los precios y un 2% se encuentra conforme con los servicios prestados en los diferentes laboratorios clínicos.

Grafico 27. Facilidad y disponibilidad de medicos



Cuadro 18. Tabulación facilidad y disponibilidad de medicos

8. ¿Al momento de realizarse un examen en el laboratorio clínico, es importante para usted, que haya facilidad y disponibilidad de médicos para la revisión de los exámenes?	
Si	88%
No	17%

La grafica anterior es la representacion de la importancia para las personas de que se encuentre un medico disponible para la revision de los exámenes, el 88% de los encuestados manifesto que si es importante que se encuentre un profesional disponible y un 17% manifesto que no era importante debido a que la gran mayoría de los que respondieron que no, dijeron que preferian llevarle sus resultados al medico de cabecera que ya conocia la historia clinica del paciente.

Figura 5. porque SI es necesario de que se encuentre un medico disponible para la revision inmediata de los resultados.

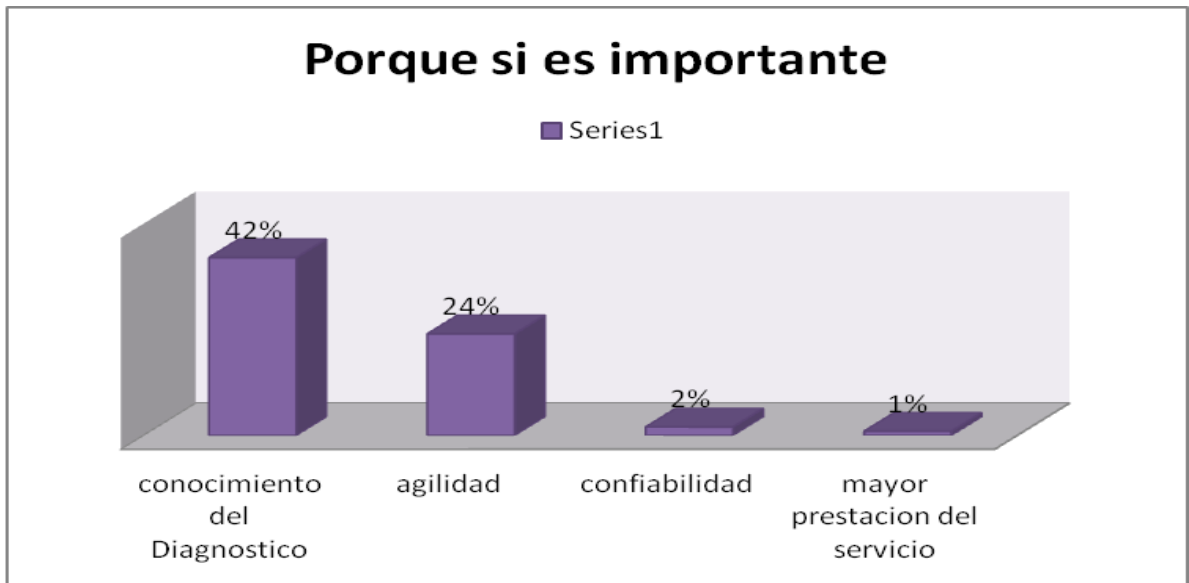
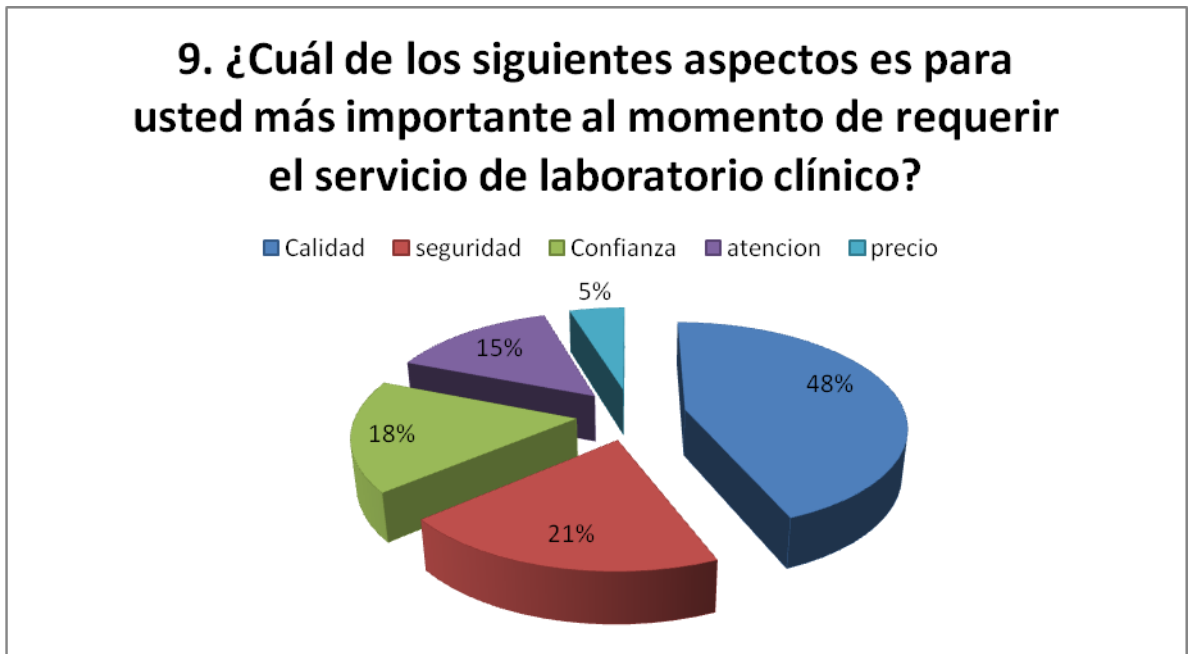


Grafico 28. Aspecto más importante en un laboratorio clinico



Cuadro 19. Tabulación aspecto más importante en un laboratorio clínico

9. ¿Cuál de los siguientes aspectos es para usted más importante al momento de requerir el servicio de laboratorio clínico?	
Calidad	46%
seguridad	21%
Confianza en el personal	18%
Atención	15%
precio	5%

La grafica anterior es la representación de que aspecto es más importante y necesario al momento de requerir el servicio de laboratorio clínico, para las personas encuestadas la calidad es el factor más determinando obteniendo un resultado del 46%, la seguridad obtuvo un 21%, un 18% la confianza en el personal, la atención obtuvo un 15% y el precio un 5%.

Figura 6. Propuesta para un servicio de laboratorio clínico exitoso



Cuadro 20. Tabulación propuesta para un servicio de laboratorio clínico exitoso

10. ¿Qué idea propone usted para que un laboratorio clínico sea exitoso?	
Calidad	49%
Buen Servicio al Cliente	45%
Personal capacitado	32%
Entrega de resultados rápidos	27%
Rapidez en la atención	13%
Buenos precios	12%
Publicidad	6%
Bioseguridad	4%
Que tenga buena ubicación	3%
Paquetes Promocionales	2%
Programar tomas	2%

La grafica anterior es la representación de las propuestas para que un laboratorio clínico sea exitoso, para los encuestados la calidad es el factor más determinante con un 49%, el buen servicio al cliente obtuvo un 45%, personal capacitado un 32%, el 27% para la oportuna entrega de los resultados clínicos, el 13% para la rápida atención para la toma de la muestra, que hayan buenos precios obtuvo el 12%, la publicidad el 6%, bioseguridad el 4%, que tenga una buena ubicación un 3% y que se brinden paquetes promocionales y hayan citas programadas para la toma de la muestra obtuvieron el 2% respectivamente.

13. POSICION ESTRATÉGICA DEL LABORATORIO CLÍNICO DE LA RED DE SALUD DE LADERA

13.1 MATRIZ PARA FORMULAR ESTRATEGIAS DE LAS AMENAZAS- OPORTUNIDADES DEBILIDADES-FUERZAS (DOFA)

Tabla 4. Análisis DOFA del laboratorio clínico de la Red Ladera

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Servicio las 24 horas del día	Falta de publicidad del Laboratorio
Profesionales con altas competencias	Ausencia de información sobre los clientes internos y externos
Laboratorios y tomas de muestras en 18 IPS's de la Red	Falta de espacio en las áreas de espera
Excelente ubicación	Poca sistematización de los datos en el historial clínico de los pacientes
Facilidad de acceso y comodidad	Altos costos indirectos de fabricación
Tecnología de punta y software especializado para el envío de los resultados a la historia clínica del paciente	Falta de habilidad para realizar el mercadeo del Laboratorio
Certificación ISO 9001	
Habilidad para estar a la vanguardia de la tecnología	
Realización de selección efectiva de proveedores basada en la calidad y garantía de sus productos	
Capacidad de los empleados para ofrecer un excelente servicio	
Credibilidad y lealtad por parte de los usuarios	

OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
Mercado potencial cercano al área de influencia	Crear nuevos convenios interempresariales.	Remodelar las salas de espera de los pacientes para la comodidad de estos.
Posibilidad de alianzas estratégicas	Adquirir nuevos equipos con mejor tecnología que los actuales.	Crear canales de comunicación permanentes entre los clientes internos, externos y el Laboratorio, para así determinar el grado de satisfacción con el servicio prestado.
Cambio en la forma de pensar de los usuarios acerca de los servicios y la calidad de estos	Posicionar la imagen de la empresa	Diseñar estrategias para disminuir los costos indirectos mediante la eliminación de proceso que no le añaden valor al servicio prestado.
Tecnología de punta y software especializado para el envío de los resultados al email del paciente		Crear un proceso para sistematizar los datos en el historial clínico de los pacientes y así darles un valor agregado no solo a ellos sino también a los médicos.
Preferencia de los clientes la calidad en la prestación de los servicios de salud		
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTREGIAS DA
Competencia desleal y anti ética	Utilizar el conocimiento del mercado en el que se encuentran para evitar que los nuevos laboratorios se posicionen en el mercado con estrategias de precio más bajos.	Implementar estrategias de publicidad para el Laboratorio para darse a conocer por el servicio prestado y no por la Red.
No hay control en el piso de los precios	Aprovechar la credibilidad que tiene el Laboratorio para crear estrategias de fidelización de clientes y expandir el mercado.	Capacitar al departamento de mercadeo en estrategias de posicionamiento
Diversificación de las EPS's		Remodelar la planta física del Laboratorio para poder ampliar la planta tecnológica de este.
Inestabilidad política y económica		
Cambio en las políticas de seguridad social en salud		
Estructura del mercado		

13.2 ANALISIS DEL AMBIENTE INTERNO DEL LABORATORIO CLÍNICO DE LA RED LADERA

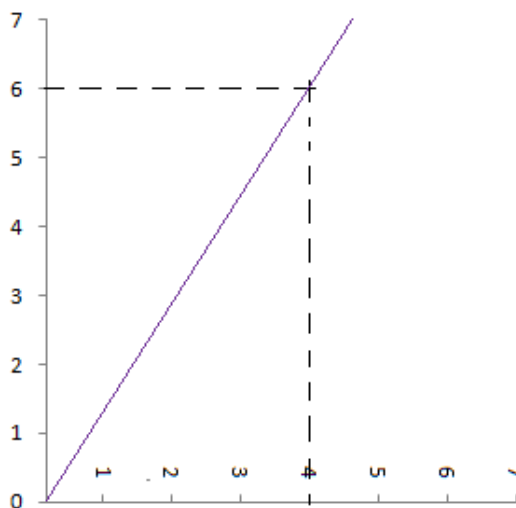
13.2.1 Matriz de la posición estratégica y la evaluación de la acción (PEYEA)

Tabla 5. Posición estratégica y la evaluación de la acción

POSICIÓN ESTRATÉGICA INTERNA		POSICIÓN ESTRATÉGICA EXTERNA	
FORTALEZAS FINANCIERAS		ESTABILIDAD AMBIENTAL	
Periodo de Cobro Promedio	2	Aumento en la tendencia de certificaciones de calidad por parte de los usuarios	-1
Razón de Solvencia	2	Competencia dentro del sector	-6
Margen Neto de Utilidades	1	Preferencia de los clientes por la calidad y el servicio	-1
Razón de Endeudamiento	5	Aumento de la competencia	-5
Rendimiento sobre el capital contable	3		
Rendimiento sobre los activos totales	2		
Riesgo Involucrado en el Negocio	2		
Total	17	Total	-13
Suma Eje X	4		

VENTAJA COMPETITIVA		FORTALEZA INDUSTRIAL	
Participación en el Mercado	-5	Potencial de crecimiento	1
Calidad y de los Servicios	-1	Potencial de utilidades	2
Lealtad de los Clientes	-1	Estabilidad Financiera	3
Conocimiento Tecnológico	-1	Conocimiento Tecnológico	6
Servicio al Cliente	-1	Facilidad de Ingreso al Mercado	1
Investigación de Mercado	-2	Servicio al Cliente	6
Variedad de Servicios	-1		
Excelente Reputación en el Mercado	-1		
Total	-13	Total	19
Suma Eje Y	6		

Gráfico 29. Matriz PEYEA para determinar la posición estratégica del laboratorio clínico de la Red Ladera



La posición de la recta en el cuadrante agresivo indica que el Laboratorio y en general la Red de Salud de Ladera se encuentran en una muy buena posición para: emplear sus fortalezas de tal forma que le permitan aprovechar las oportunidades que se le presentan en el entorno, superar las debilidades que pueda tener y evitar las amenazas del entorno, las estrategias que se ajustan a este perfil agresivo son aquellas que buscan penetrar el mercado, desarrollar productos, integración hacia adelante, horizontal o hacia atrás, diversificación en conglomerados, concéntrico u horizontal.

Para la empresa en particular se han utilizado estrategias de integración, en donde se realizan alianzas con empresas que les proveen de pacientes para desarrollar sus exámenes y chequeos médicos, también se deben utilizar las estrategias de diversificación en este caso de servicios, ofrecer nuevos servicios a la comunidad a la que está orientada y tratar de penetrar otros mercados, como los estratos más altos de la ciudad de Cali.

13.2.2 Matriz de Ansoff

Tabla 6. Matriz de opciones de crecimiento propuesta

	Productos Actuales	Productos Nuevos
Mercados Actuales	Ofrecer paquetes de descuento por el conjunto de exámenes que se debe realizar el usuario de acuerdo a su edad, siendo esta el porcentaje de descuento que se realizara sobre el precio de los exámenes.	Realizar un contrato de comodato para que el laboratorio clínico de la Red Ladera a demás de realizar la toma de la muestra también realice el análisis y entregue los resultados, este contrato se puede hacer también con Roche que es el principal encargado de proveer los aparatos clínicos del laboratorio
Mercados Nuevos	Extender el servicio a los estratos socioeconómicos 3 y 4, ubicando las sedes a su alcance.	Disponer de cafetería en las diferentes sedes donde se toman las muestras para que de esta forma la espera no sea tan monótona.

13.3 ANÁLISIS DEL AMBIENTE EXTERNO DEL LABORATORIO CLÍNICO DE LA RED LADERA

13.3.1 Perfil de oportunidades y amenazas externas (POAM)

Tabla 7. Análisis del entorno que rodea el laboratorio clínico de la Red Ladera

PERFIL	CLASIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
SOCIAL		
Cobertura de Salud	Oportunidad	El aumento en la cobertura de Salud ha aumentado la población afiliada a los distintos regímenes de salud
Confianza en el Gobierno	Amenaza	Las Redes de Salud dependen en gran medida del gobierno en presupuesto y en los últimos años aunque se ha destinado dinero para estas ha venido disminuyendo
Actitud con relación a la calidad de los servicios	Oportunidad	En general los clientes han comenzado a cambiar de actitud sobre los servicios de calidad a menor precio, prefieren asistir a aquellos establecimientos certificados en calidad, tienen mayor confianza en estos
Nivel de Pobreza	Oportunidad	El aumento de los niveles de pobreza puede generar una mayor vinculación al régimen subsidiado
POLÍTICO		
Cambios de Gobierno	Amenaza	La no continuidad con las políticas y compromisos adquiridos por parte de los cambios de gobierno hace que el sector comience a deteriorarse en su desempeño
Programas de Salud	Oportunidad	La promoción de la prevención en la salud por parte del gobierno y de las Redes de Salud puede aumentar el consumo de algunos servicios entre ellos de Laboratorio Clínico
Corrupción	Amenaza	Esto limita la competencia leal ya que no existe transparencia en el desempeño de las diferentes Redes
Legislación gubernamental	Oportunidad	Para poder competir en el sector de la salud es necesario cumplir con ciertos requisitos pedidos por el Ministerio de Protección Social para así garantizar un buen servicio de salud
TECNOLÓGICO		
Inversión para la actualización en tecnología	Amenaza	Las Redes de Salud poseen un presupuesto limitado sobre todo para la compra de equipos de alta tecnología y costos, es por esta razón que la mayoría tiene convenios con las casas productoras que ellos acceden a darle a los Laboratorios los equipos a cambio de la compra constante de los insumos de su marca
Innovación tecnológica	Oportunidad	Se requieren equipos de tecnología de punta, para así poder prestar nuevos servicios.

13.4 FACTORES CLAVES DE ÉXITO

Tabla 8. Análisis de los factores claves de éxito

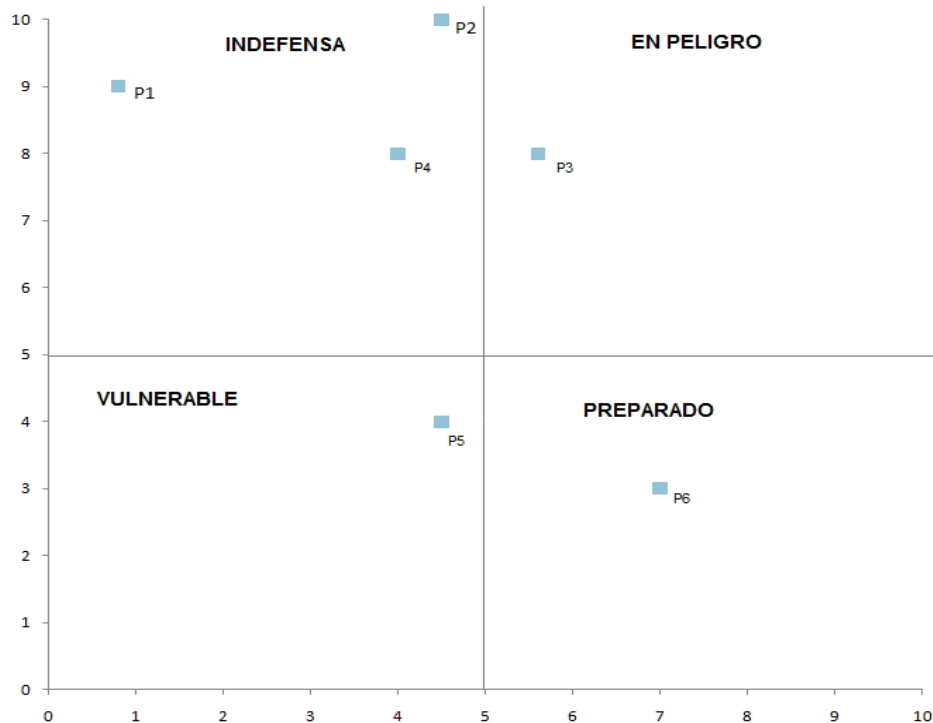
#	PUNTAL	AMENAZA	CONSECUENCIA	IMPACTO DE LA AMENAZA		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA		CAPACIDAD DE REACCION		GRUPO DE VULNERABILIDAD
				0	10	0	1	0	10	
COMERCIAL										
1	Estrategia de ventas personalizadas	Mala información o incompleta sobre los productos y servicios que la empresa ofrece.	Mala percepción de los clientes acerca del servicio.		8		0,1		9	Indefensa
2	Buen conocimiento de la competencia y de los servicios que ofrecen	Que la competencia ofrezca los servicios que ofrece la empresa a menor precio.	Los clientes preferirían hacer uso de los laboratorios de la competencia.		9		0,5		10	Indefensa
MERCADEO										
3	Amplia línea de servicios de laboratorio flexibilidad para introducir productos para satisfacer las diferentes necesidades de los clientes	La empresa no contaría con los recursos para responder ante alguna sugerencia de introducir un nuevo servicio para ampliar su línea.	Que los clientes vayan al competidor que les ofrece este producto que requieren		7		0,8		8	En peligro

4	Excelente reputación en el mercado respaldando la calidad y buen servicio para los clientes	Debido a un mal servicio o ineficiencia se llegue a perder la reputación que se ha logrado forjar	Pérdida total/parcial de clientes	10	0,4	8	Indefensa
----------	---	---	-----------------------------------	----	-----	---	-----------

RECURSOS HUMANOS

5	Empleados motivados con las funciones asignadas lo que conlleva a que brinden un excelente servicio al cliente	Que la competencia les ofrezca un mayor salario y mayores beneficios.	Que la empresa pierda dinero y tiempo capacitando empleados que se van a trabajar a otras empresas	9	0,5	4	Vulnerable
6	Personal con experiencia en la toma de muestras y manejo de pacientes que permiten prestar un servicio eficiente	Imposibilidad de realizar adecuadamente la toma de la muestra debido a no poder manejar a algún paciente	Pérdida de capacidad de ofrecer un buen servicio por parte de la empresa	10	0,6	3	Preparado

Grafico 30. Matriz de Vulnerabilidad



La Red de Salud de Ladera se encuentra indefensa en las estrategias de ventas personalizadas, el conocimiento de la competencia y reputación en el mercado lo cual implica que se deben tomar acciones correctivas para que no existan tales amenazas como lo son la mala persecución que pueden tener los clientes del servicio, que prefieran hacer uso de los laboratorios de la competencia o el caso extremo de la pérdida parcial los clientes.

La empresa está vulnerable ante la motivación de los empleados generando que la prestación no sea la más indicada existiendo la amenaza de que la empresa pierda dinero por la alta rotación de personal que pueda presentar y a su vez la pérdida de dinero en las constantes capacitaciones.

Esta ante el peligro de no tener productos innovadores que satisfagan las necesidades de los clientes frente a una amenaza de que los usuarios vayan hacia la competencia buscando el servicio o el producto requerido.

Esta preparada frente a la amenaza de una mala toma de muestras debido a no saber manejar a los pacientes brindando una mala prestación del servicio, puesto que la Red de Salud de Ladera cuenta con personal capacitado y con amplia experiencia para una buena prestación del servicio de laboratorio clínico.

13.5 DIAMANTE DE PORTER

Cuadro 21. Diseño del Diamante de Porter

<p>Estructura, Estrategia y Rivalidad de Empresas: En el negocio siempre existe rivalidad entre la competencia pues se busca siempre tener la mejor tecnología, aunque en general todos los Laboratorios tienen la misma tecnología pero se puede encontrar algunos que no solo tienen mejor tecnología sino que tienen mayor participación del mercado con el servicio de Laboratorio Clínico y otros servicios relacionados</p>		
<p>Condiciones de los Factores: Los factores productivos necesarios para este negocio son especializados pues se requiere de materia prima, equipos, maquinaria y de personal especializado para poder prestar este tipo de servicio, no todos pueden realizar tomas de muestras y además se necesitan materiales adecuados para realizar los análisis de estas y tener un diagnóstico acertado</p>	<p>Gobierno: Este regula casi todas las actividades que se realizan en este negocio, adicionalmente funciona como un agente financiador pues asigna un presupuesto a las empresas públicas, como esta y también es comprador pues paga un porcentaje de los afiliados al régimen subsidiado</p>	<p>Condiciones de la Demanda Doméstica: En este tipo de negocio, la demanda doméstica generalmente es estable, siempre hay personas que necesitan realizarse exámenes médicos, en algunos casos estos son más complejos por lo tanto exigen mayor tecnología para ser realizados, pero en general siempre se cuenta con personas para el funcionamiento adecuado de este negocio.</p>
<p>Sectores relacionados y de apoyo: En este negocio hay un gran nivel de reciprocidad con otras organizaciones, pues el Laboratorio Clínico requiere de empresas que le suministren los recursos materiales y las personas para que se practiquen los exámenes médicos, en la actualidad tiene convenios para que otras empresas les realicen el análisis de exámenes, ya que el laboratorio clínico no tiene la maquinarias necesarias para obtener el resultado, encargándose solamente de la toma de la muestra del examen clínico.</p>		

14.MARKETING MIX

14.1 PRODUCTO

Objetivo: Para el año 2013 realizar una alianza estratégica para incrementar la participación de mercado en un 20%.

Prestar el servicio de laboratorio clínico de exámenes generales y especializados a la comunidad caleña de forma que los pacientes perciban confiabilidad, agilidad, calidad y amabilidad, no solo en la toma de los exámenes sino también en el momento de la entrega de los resultados.

La empresa cuenta con personal capacitado y comprometido en la prestación de un servicio excelente y calidad de este mismo, también cuenta con equipos especializados y de última tecnología para asegurar la precisión de los exámenes y agilidad en la entrega de los resultados.

Adicionalmente el Laboratorio está comprometido en un 100% con la calidad de sus servicios y es por esta razón que esta certificado con ISO 9000 otorgado por ICONTEC en el año 2007 y renovado en el año 2011. Generándole un valor agregado y una ventaja competitiva frente a los demás laboratorios clínicos de la ciudad pues los pacientes perciben la calidad de este y se crea fidelidad.

También como parte del aseguramiento de la calidad de los servicios ofrecidos por el Laboratorio, este se fija mucho en el mantenimiento y cambio de los equipos que se vuelven obsoletos y en darle entrenamiento en tecnologías y uso de los equipos a sus empleados así como también entrenamiento y capacitación en la prestación del servicio, de esta forma son integrales y comprometidos con la calidad del servicio prestado.

14.1.1 Estrategias de CRM. Objetivo: Para el año 2013 disminuir en un 50% las quejas y reclamos de los clientes del servicio del laboratorio clínico.

✓ Diseñar una base de datos exclusiva para el laboratorio clínico para que los clientes que requieren exámenes de constante control mensual se les sea recordado la fecha de la toma de la muestra donde está ya sea programada y se realice de una manera oportuna la prestación del servicio

✓ Brindar un trato más personalizado a los usuarios sobre todo a los que van por exámenes que requieren de cuidado posterior como lo son los exámenes de glicemia pre y post, ya que puede sufrir mareo después de ingerir la carga de glucosa

✓ Crear la cultura de servicio especializado al cliente ya que este “siempre es lo más importante” en una organización de servicios tratando siempre de satisfacer sus necesidades

14.2 PRECIO

Objetivo: Para el año 2013 incrementar las ventas del laboratorio clínico en un 20%.

En este sub-sector los precios son altamente competitivos y varían de acuerdo a la complejidad de los exámenes. En general la competencia se da es por estrategia de precios y por comodidad de acceso a los locales donde se presta el servicio.

En muchos casos se confieren descuentos, como por ejemplo cuando es una determinada cantidad de exámenes médicos o cuando se sabe que los pacientes que necesitan los exámenes no tienen suficiente capacidad de pago, esto es así en la mayoría de los laboratorios clínicos del país.

14.3 COMUNICACIÓN

Objetivo: Crear y posicionar para el año 2013 la nueva imagen corporativa y el nuevo slogan del laboratorio clínico de la Red Ladera.

La comunicación del servicio del Laboratorio se hace principalmente mediante la remisión de los médicos, otros medios de comunicación importantes son la voz a voz, ya que muchos pacientes que han usado el servicio del Laboratorio, han quedado satisfechos con este y lo han recomendado a amigos, familiares o vecinos.

Hasta el momento el servicio de laboratorio no ha sido fuertemente promocionado lo máximo que se ha hecho es la repartición de volantes y vallas publicitarias dando a conocer sus servicios. Actualmente se tiene una cuña publicitaria que se es transmitida en el Corrillo de Mao reconocida emisora en la ciudad de Santiago de Cali

14.4 DISTRIBUCIÓN

Objetivo: Aumentar en un 10% los puntos de toma de las muestras clínicas del laboratorio de la Red Ladera

La plaza del servicio de laboratorio se encuentra ubicada en las IPS en donde se presta el servicio a la comunidad. Estos se encuentran localizados en áreas estratégicas y de fácil acceso de la ciudad de Cali, para que las personas que desean utilizar el servicio en cualquier parte de la ciudad puedan llegar a estas IPS y también se ofrece el servicio en las zonas rurales de difícil acceso medico.

Esto se da con el objetivo de ampliar la oferta en la prestación de los servicios de salud, la Alcaldía de Cali a través de la Secretaría de Salud Pública, realizó el re ajuste de las tarifas de laboratorio clínico de la Red de Salud de Ladera, el cual tiene certificado de calidad ICONTEC.

Este servicio se ofrece en las 38 IPS de la red ubicadas en las comunas 1, 3, 17, 18, 19, 20 y en los corregimientos de la zona rural del Municipio.

15. ESTRATEGIAS, PLAN DE ACCION Y PRESUPUESTO

Tabla 9. Matriz de Estrategias

PRODUCTO	
Estrategia	Ofrecer paquetes promocionales para la prestación del servicio en diversas organizaciones
Táctica	Ir a las diferentes empresas donde se les exigen exámenes médicos a sus empleados para ingresar a las organizaciones ofreciendo paquetes de exámenes a precios especiales para que sean realizados en los laboratorios de la red de salud de ladera y a su vez ir a las organizaciones que mandan exámenes de control a sus empleados (como lo son las empresas de alimentos) para ofrecer los paquetes promocionales de exámenes clínicos.
Estrategia	Ofrecer el servicio extendido o 24 horas para la toma de la muestra de sangre o la muestra clínica necesaria y toma de muestra clínica a domicilio
Táctica	Actualmente el laboratorio clínico solo ofrece servicio de toma de muestra de 24 horas en las IPS's de Siloé y el Hospital Cañaveralejo, puesto que son los únicos que tienen habilitado el servicio de urgencias, pero se puede mejorar el servicio brindando la toma de la muestra a domicilio, facilitándole a las personas que le es difícil llegar a estas IPS por la ubicación, la prestación del servicio, pues dichos usuarios son los que han manifestado en un 71% que desearían que hubiese un servicio de laboratorio las 24 horas y el 3% desea que el servicio sea también ofrecido a domicilio
Estrategia	ofrecer un lugar especial para la toma de la muestra clínica para los exámenes especiales
Táctica	El 12% de la población encuestada en la investigación de mercados manifestó que desearía que el laboratorio clínico debe tener un lugar especial para las personas que requieren exámenes que los harán esperar prolongados tiempos donde se sienta cómodo y la atención sea más personalizada, pues los exámenes especiales como lo son las glucosas pre y post hace que estas personas tengan atención prioritaria a la hora de la toma de la muestra retrasando la atención de los demás usuarios que requieren la toma de diferentes exámenes.

Estrategia	Programar citas para la toma de la muestra clínica de los exámenes requeridos por los médicos
Táctica	El proceso de facturación programara las citas para la toma de la muestra para las personas que desean llegar al servicio y ser atendidos inmediatamente, puesto que en la investigación de mercados realizada el 12% de la población encuestada manifestó que hay exámenes clínicos que no requieren que sean tomados en la mañana y que lleven previo ayuno, de esta manera el usuario no tendrá que esperar largo tiempo a que sea llamado, como lo es actualmente con el sistema de la fichas.
Estrategia	Realizar un contrato en comodato con Roche para que el laboratorio clínico realice el análisis y del diagnostico de las citologías vaginales
Táctica	Actualmente el laboratorio clínico de la Red Ladera solo realiza la toma de la muestra clínica para la citología vaginal pero el análisis de su resultado está contratado mediante otra empresa debido a que no se cuenta con la tecnología necesaria para dar el diagnostico, se propone que se realice una contratación con el principal proveedor de tecnología del laboratorio, es decir Roche para que por medio de una contratación en comodato donde estos provean la tecnología necesaria para que sea el mismo laboratorio clínico de la Red Ladera el que tome la muestra clínica de la citología vaginal y a su vez sea el mismo quine analice y entregue el diagnostico, mejorando la prestación del servicio porque actualmente las citologías tardan un mes en ser entregadas a las usuarias y mediante esta propuesta su demora se podría reducir a la mitad

Estrategia	Mejorar la entrega y rapidez en los resultados de los exámenes clínicos a través de la programación de citas medicas inmediatas para la revisión de ellos mismos
Táctica	Debido a que el 35% de las personas encuestadas manifestaron que uno de los principales problemas de los laboratorios clínicos era la demora en la entrega de los resultados, se propone que una vez el cliente llegue a realizarse un examen clínico, que no tome más de un día en ser entregado, se le programe para ese mismo día una consulta médica incluida en la prestación del servicio del laboratorio donde haya un medico disponible para la revisión de los exámenes ya que el 88% de los encuestados manifestaron desear la revisión inmediata de los exámenes porque así se conocía el diagnostico más rápido y el servicio era más ágil.

PRECIO

Estrategia	Mantener precios competitivos
Táctica	Crear alianzas con los proveedores, evaluar la rentabilidad de los servicios ofrecidos, definir una política estable y clara de precios, monitorear permanentemente los precios de los servicios en el mercado, investigar la posibilidad de contratar tecnología para disminuir los costos al largo plazo
Estrategia	Manejar precios especiales para las personas que requieren de exámenes de control mensual o anual
Táctica	El 14% de la población encuestada manifestó que desea buenos precios y paquetes promocionales en el laboratorio clínico de la Red Ladera para que llegue a ser un laboratorio de excelencia, esto se puede lograr a través de una estrategia que le brinde al cliente un descuento en los exámenes que requieren controles programados como lo son las personas diabéticas, hipertensas o los adultos mayores, ellos mensual, trimestral y anualmente requieren de una batería de exámenes clínicos los cuales pueden tener un descuento especial para los clientes que estén fidelizados a la prestación

MARCA	
Estrategia	Promover al Laboratorio entre la población de la ciudad de Cali, relacionándolo con la calidad del servicio prestado (VER ANEXO D)
Táctica	Crear un logo para el Laboratorio, dar a conocer este logo ante la comunidad agregándolo a la papelería del laboratorio como los resultados impresos, para así dar un mejor posición en la mente de los usuarios
Estrategia	Crear un nuevo lema o slogan de la empresa y realizar la respectiva promoción de este (VER ANEXO D).
Táctica	Promover el nuevo slogan de la Red Ladera para que los usuarios al escucharlo lo relacionen con el servicio de salud, agregándoselo a el nuevo logo que será creado como imagen del laboratorio clínico de la Red De Salud De Ladera, debido a que el 78% de los clientes potenciales encuestados lo relaciona con transporte, correo o casas de cambios creando así una posición en la mente de nuestros clientes
PUBLICIDAD	
Estrategia	Realizar la publicidad del Laboratorio, mostrándole a los segmentos objetivos mediante los medios de comunicación y publicitarios adecuados los servicios que este ofrece
Táctica	Desarrollar publicidad a través de medios impresos convencionales y no convencionales para así llegar a un mayor número de personas, desarrollar la presentación del portafolio de servicios ofrecidos para ser enviados por medios magnéticos a los diferentes proveedores de pacientes, diseñar elementos que permitan la recordación del Laboratorio por parte de los usuarios.
Estrategia	A traer nuevos clientes mediante una cuña publicitaria del servicio del laboratorio de la Red Ladera en las emisoras más escuchadas de la ciudad
Táctica	Contratar el servicio publicitario en las diferentes emisoras de la ciudad que sean de mayor audiencia de las personas que van desde el estrato 1 al 4 donde se pueda escuchar los beneficios que ofrecen el servicio y su certificación, recalcando la calidad de los exámenes y creando una posición en la mente del consumidor.

Estrategia	Realizar publicidad en medios y revistas que van dirigidas al gremio de los médicos
Táctica	Realizar publicidad en las revistas del gremio de los médicos para que estos tengan en su mente el laboratorio clínico de la Red Ladera y si sean ellos los que remitan a los pacientes es decir nuestros clientes potenciales para que requieran de nuestros servicios y a su vez identificar cual es el médico externo al laboratorio que remite más pacientes para que sea bonificado y se genere una motivación para que siga remitiendo más y más pacientes.

15.1 PLAN DE ACCION

Cuadro 22. Tacticas para el plan de accion

OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	POSIBLES PROBLEMAS	SOLUCIONES	RESPONSABLE	TIEMPO		
						INICIAL	FINAL	
PRODUCTO								
Adquirir para el año 2012 nuevos equipos para mejorar la prestación del servicio en un 30%	Conseguir equipos de alta tecnología para poder realizar el análisis de exámenes clínicos que se contratan con otras empresas y que en la actualidad no son realizados por el laboratorio clínico de la Red Ladera	Cotizar con los diferentes proveedores de maquinarias para laboratorios clínicos, para así determinar cuál es el que ofrece mejores beneficios y mejores costos	por tratarse de una empresa perteneciente al gobierno por cuestiones políticas o cambios en la administración se puede presentar inconvenientes	realizar las propuesta a tiempo donde se muestren los beneficios financieros que obtendrá la organización	RESPONSABLE DEL LABORATORIO CLINICO	1 de enero de 2012	31 de mayo de 2012	
Para el año 2012 disminuir en un 50% las quejas y reclamos de los clientes del servicio del laboratorio clínico	realizar capacitaciones para el 100% de los empleados involucrados en el proceso de laboratorio clínico para la mejora de la prestación del servicio	desarrollar talleres y entrenamientos de servicio al cliente a cada uno de los empleados, para que la atención brindada al usuario sea optima y de calidad	no contar con el tiempo necesario para la capacitación	presentar una investigación detallada con tiempo de la importancia de las capacitaciones del personal para la organización	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	1 de enero de 2012	31 de Abril de 2013	

Para el año 2012 realizar alianza estratégica para incrementar la participación de mercado en un 20%	visitar las empresas más importantes de alimentos de la ciudad de Santiago de Cali para ofrecer la prestación de los servicios para cada uno de sus empleados actuales y futuros	ir a las principales empresas de este sector de la ciudad con el portafolio de los exámenes clínicos que ofrece el laboratorio clínico de la Red Ladera para así crear una alianza estratégica	la existencia de un contrato ya existente de otro laboratorio clínico	Diseñar una oferta donde se den precios y beneficios atractivos a los clientes	PROFESIONAL EN MERCADEO	1 de enero de 2012	30 de junio de 2012
OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	POSIBLES PROBLEMAS	SOLUCIONES	RESPONSABLE	TIEMPO	
PRECIO						INICIAL	FINAL
Para el año 2012 incrementar las ventas del laboratorio clínico en un 20%	reducir los precios de los exámenes clínicos en un 10%	realizar un estudio de costo cuyo objetivo es establecer el precio o tarifas y saber hasta dónde se puede competir frente a otros laboratorios clínicos	conflictos de intereses con el área financiera	mostrar los costos y beneficios y continuar a tiempo con el plan	RESPONSABLE DEL LABORATORIO CLINICO	1 de diciembre de 2011	31 de mayo de 2012

<p>Para el año 2012 sensibilizar al consumidor sobre los beneficios de los precios del laboratorio clínico de la Red Ladera</p>	<p>Que los clientes tengan en su mente la posición estratégica de la empresa en cuanto a precios</p>	<p>promocionar el portafolio de los exámenes clínicos a través de medios visuales a los usuarios para que identifiquen los precios del laboratorio clínico y puedan hacer comparación frente a otros laboratorios que ofrecen los mismos servicios pero a precios más elevados</p>	<p>que las personas de escasos recursos siempre van a querer precios cada bajos y más bajos</p>	<p>brindar una posible solución para las personas que no cuentan con los recursos necesarios para realizarse los exámenes</p>	<p>RESPONSABLE DEL LABORATORIO CLINICO</p>	<p>1 de enero de 2012</p>	<p>31 de marzo de 2012</p>
--	--	--	---	---	--	---------------------------	----------------------------

OBJETIVO	META	ACTIVIDADES	POSIBLES PROBLEMAS	SOLUCIONES	RESPONSABLE	TIEMPO	
PUBLICIDAD - MARCA						INICIAL	FINAL
Crear y posicionar para el año 2012 la imagen corporativa y el slogan del laboratorio clínico de la Red Ladera	Posicionar en la mente del consumidor la imagen corporativa del laboratorio clínico de la Red Ladera	Diseñar un logo para el laboratorio clínico de la Red Ladera y promocionarlo a través de medios visuales para así lograr llegar al mercado objetivo	Demora en la aprobación del logo	Entrega oportuna del logo	PROFESIONAL EN PUBLICIDAD Y MERCADEO	1 de febrero de 2012	30 de noviembre de 2012
		Crear contrato con las revistas medicas para que los profesionales en la salud identifiquen la imagen corporativa y así logren que sus pacientes hagan uso de los servicios del laboratorio	demora en la aprobación del presupuesto para la publicidad	entrega oportuna del presupuesto para que sea aprobado y seguir con el plan	PROFESIONAL EN PUBLICIDAD Y MERCADEO	1 de febrero de 2012	30 de noviembre de 2012
	Posicionar el nuevo Slogan del laboratorio clínico en la mente de los clientes actuales y potenciales	Promocionar mediante los programas radiales más escuchados el nuevo Slogan para lograr un <i>Top of Mind</i> del servicio de laboratorio.			PROFESIONAL EN MERCADEO	1 de enero de 2012	31 de noviembre de 2012

16. PRONOSTICOS DE VENTAS

Las ventas reales del servicio de laboratorio clínico de la Red de Salud de Ladera han ido incrementando significativamente en los tres últimos años esto se debe gracias a la certificación otorgada por ISO en el año 2007 y que fue renovada una vez más en el año 2011 gracias al excelente trabajo de cada uno de los empleados del laboratorio clínico y a la calidad de los exámenes, las ventas fueron han venido incrementando significativamente de la siguiente manera⁵⁹

✓ 2009	1.789.355.030
✓ 2010	2.667.503.890
✓ 2011	2.418.939.550

Cabe resaltar que el dato del año 2011 solo son las ventas que llevan hasta el mes de Octubre falta los periodos facturados de noviembre y diciembre.

16.1 Pronósticos de las ventas del laboratorio clínico de la Red Ladera

Tabla 10. Pronósticos de las ventas del laboratorio clínico

VENTAS	2010	2011	2012
ENERO	200.700.500	227.833.913	231.418.953
FEBRERO	221.504.100	234.049.663	231.596.619
MARZO	252.470.200	228.750.368	231.486.333
ABRIL	202.715.400	233.852.576	231.556.961
MAYO	208.162.200	230.211.315	231.500.635
JUNIO	205.383.500	232.217.536	231.546.637
JULIO	195.070.700	230.938.086	231.514.643
AGOSTO	258.321.400	232.093.809	231.534.744
SEPTIEMBRE	221.026.900	231.122.312	231.520.638
OCTUBRE	243.731.800	231.749.810	231.532.008
NOVIEMBRE	218.743.040	231.384.736	231.523.342
DICIEMBRE	239.674.150	231.655.310	231.529.130

Para la realización de los pronósticos de los años 2011 y 2012 se utilizó el método de promedio simple para utilizando como referencia las ventas reales del año 2010 lo cual demuestra el aumento significativo de las ventas del servicio confirmando la rentabilidad del servicio ofrecido por el laboratorio clínico de la Red Ladera.

⁵⁹ AGUILAR, Carlos H. Ventas mensuales del laboratorio clínico de la Red de Salud de Ladera. Santiago de Cali, 2011. 1 archivo de computador

17. PRESUPUESTO

Tabla 11. Presupuesto Plan de Mercadeo Laboratorio Clínico de la Red de Salud de Ladera E.S.E

Detalle	Precio
Capacitaciones Servicio al Cliente (son 700 empleados divididos en grupos de 100 personas. La capacitación será de 6 etapas que duran 7 días y cada etapa será realizada cada 3 meses)	\$33.600.000
Almuerzos y Refrigerios (\$150.000 por día de capacitación. Son 42 días en total)	\$6.300.000
Transporte para visitar diversos clientes en la ciudad	\$200.000
Visitas a las casas comerciales más importantes para adquirir nuevos equipos. (Viaje a Bogotá, estadía, alimentación y transporte 1 Sola Persona)	\$1.100.000
Diseño Agencia de publicidad (servicios, jornadas y promociones mensuales)	\$1.000.000
Publicidad medios impresos (revistas para todo tipo de público y especializadas)	\$5.000.000
Volantes	\$2.000.000
Repartidores de volantes (3 repartidores)	\$1.600.000
Publicidad en radios (2 emisoras radiales)	\$3.000.000
Pendón con servicios en 4 puntos (\$70.000 por pendón de 80x1.10 cm)	\$280.000
Pendón promoción de jornadas de salud en 4 puntos (\$70.000 por cada pendón de 80x1.10 cm)	\$280.000
Total	\$57.360.000

18. INDICADORES DE GESTION

Cuadro 23. Índices de Gestión

Nombre del Indicador	Proceso	Objetivo del Indicador	Definición del Indicador	Tipo/Dimensión	Escala de Medición	Formula de Calculo	Fuente
				Eficacia Eficiencia Efectividad			
PARTICIPACION DE MERCADO (MARKET SHARE)	Ventas	Medir el nivel de liderazgo en ventas en el mercado	Porcentaje de ventas de un producto o servicio que una empresa tiene con respecto a las ventas totales del mercado en el que participa	Efectividad	Porcentaje (%)	Ventas Laboratorio Clínico ESE Ladera / Ventas Mercado de Laboratorios Clínicos	Mercadeo - Ventas
INCORPORACION DE CLIENTES	Ventas	Conocer el numero de los nuevos clientes que hacen uso del servicio	Es la proporción de los nuevos usuarios en un determinado segmento	Efectividad	Porcentaje (%)	Número de clientes nuevos / Total de los clientes del servicio	Mercadeo - Ventas
FIDELIZACION	Ventas	Medir el nivel de lealtad que tienen los clientes que hacen uso del servicio de la empresa	Es una medición que se hace en la compañía para determinar el grado de conformidad que tiene el cliente con la empresa	Efectividad	Porcentaje (%)	Número de clientes que hacen uso actual del servicio / Total de clientes que iniciaron hacer uso del servicio	Mercadeo - Ventas

RETORNO DE CLIENTES	Ventas	Identificar el número de clientes desertores que no hacen uso del servicio de laboratorio clínico	Número de clientes desertores confrontados con los clientes que se han reincorporado	Efectividad	Porcentaje (%)	Número de clientes reincorporados / Total clientes desertores	Mercadeo - Ventas
RENTABILIDAD	Ventas	Medir el nivel de rentabilidad que puede obtener en el mercado	Es el índice que mide el beneficio que la empresa puede obtener por un cliente o un mercado específico	Efectividad	Porcentaje (%)	Ventas realizadas a los clientes / Total de ventas del segmento	Ventas
EXPOSICION DE MARCA	Marketing / Comunicación	Medir el nivel de impacto de los mensajes publicitarios	Número de veces que el público objetivo entra en contacto con el mensaje publicitario	Efectividad	Impactos	Suma de las exposiciones de la marca con el público objetivo	Agencia de medios
ALCANCE / COBERTURA	Marketing / Comunicación	Medir el nivel del alcance del mensaje en el universo del público objetivo	Número de personas al que se expone el mensaje publicitario una vez como mínimo	Efectividad	Porcentaje (%)	Número de persona expuestas al mensaje / Total universo del mercado objetivo	Agencia de medios
FRECUENCIA DE EXPOSICION	Marketing / Comunicación	Conocer el % de personas que leen, oyen o ven un soporte publicitario	Número promedio de veces que el público objetivo está expuesta a un mensaje publicitario	Efectividad	Porcentaje (%)	Número promedio de personas que conforman el público objetivo	Agencia de medios

RAITING	Marketing / Comunicación	Conocer el % de personas que leen, oyen o ven un soporte publicitario	Cantidad o número de personas al que se expone el mensaje una vez como mínimo	Efectividad	Porcentaje (%)	Número de personas que leen, oyen o ven un soporte publicitario / Total universo del grupo objetivo	Agencia de medios
TOP OF MIND	Marketing / Comunicación	Conocer el nivel de posicionamiento de la marca en la mente del usuario del laboratorio clínico	Es la primera marca que mencionan de manera espontanea al responder cuando se pregunta por un laboratorio en particular	Efectividad	Porcentaje (%)	La suma de la cantidad de veces que se repite la marca frente al total de marcas mencionadas	Agencia de publicidad - medios

18.1 HERRAMIENTA DE ATENCIÓN, INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Para el año 2012 se propone crear una herramienta con el departamento de sistemas que permita organizar una base de datos de clientes frecuentes, que permita brindar soluciones oportunas a los usuarios reales y potenciales que hacen uso del servicio del laboratorio clínico de la Red de Salud de Ladera.

Por medio de esta herramienta se le brindara la información necesaria a los usuarios, y se le informara sobre los exámenes clínicos de control que requieren los pacientes que sufren de enfermedades de interés público, y a su vez los resultados serán anexados directamente a la historia clínica sistematizada del paciente para que no tenga que ir a recoger resultado, si no que de inmediato estos sean revisados por el médico encargado y a la vez sea enviada una copia al correo electrónico del paciente.

La implementación de esta herramienta estará a cargo de personal capacitado y entrenado para atender las necesidades de los usuarios a nivel de asesoría en el uso del portafolio de servicios, asignación de citas, capitalizar las sugerencias y opiniones, dar respuestas y soluciones a las preguntas frecuentes, solicitudes, quejas y reclamos.

18.1.1 Requerimientos para su implantación. Personas: El personal seleccionado para la operación del modelo de gestión debe tener habilidades y capacidades para la atención del usuario cumpliendo con los valores y principios éticos de ESE Ladera.

- ✓ Procesos: Se deben definir los procesos y procedimientos para la operación del modelo de gestión.
- ✓ Datos: Se debe definir la estructura y calidad de los datos que se van a capturar de los usuarios, los sistemas de identificación de usuario como carnet, registro y control de la información para brindar respuestas asertivas y oportunas.
- ✓ Tecnologías: Definir las tecnologías de información y los sistemas de conectividad e interactividad con los usuarios.
- ✓ Comunicación: Definir campañas de promoción de la herramienta de gestión, diseño y piezas publicitarias para comunicar a los usuarios los beneficios que esta herramienta les brindara. Material impreso, buzones de sugerencias, señalización y vincular el concepto en todas las campañas de comunicación de publicidad y promoción.
- ✓ Indicadores de Gestión: Definir los indicadores de gestión en cuanto a nivel de satisfacción de los clientes, nivel de retención y nivel de deserción de clientes.

19. CONCLUSIONES

Una vez realizado el plan de mercadeo del servicio de laboratorio clínico de la Red de Salud de Ladera, se puede concluir que a pesar de que la empresa es una compañía sólida que tiene posicionamiento en el mercado de la salud a nivel municipal siendo líderes atendiendo la población vulnerable de las laderas del municipio de Santiago de Cali necesitan extender su capacidad de atención aprovechando la certificación ISO y el buen servicio que tienen en la atención del laboratorio clínico pues el crecimiento del servicio han reconocido la importancia de los clientes, es por esto que su personal vive en constantes capacitaciones de servicio al cliente desde la persona que factura hasta el médico que revisa el resultado de los exámenes puesto que para el laboratorio clínico de la Red Ladera es de gran importancia que los usuarios se sientan cómodos y confortables al recibir la prestación del servicio.

El laboratorio clínico de la Red de Salud de Ladera está calificado con equipos de alta tecnología de punta a la vanguardia bajo el prestigio de Roche el principal proveedor de las maquinarias necesarias para el análisis de las muestras clínicas para brindar el resultado y ayudar al personal médico a dar un diagnóstico a los usuarios ayudando a que el servicio este en permanente mejoramiento debido a que Roche está constantemente cambiando las maquinarias obsoletas brindándole innovación continua al laboratorio.

Cabe resaltar que el laboratorio tiene un alto *Top Of Mind* dentro de la población de las zonas vulnerables del municipio y las cabeceras de la ciudad, es decir para sus clientes actuales es un laboratorio muy confiable y de excelente calidad y lo recomiendan a sus vecinos y familiares con “los ojos cerrados”.

Aunque para los clientes actuales el laboratorio tiene un gran grado de aceptación, los clientes potenciales lo desconocen o en su defecto han hecho uso de él y no lo identifican indicando que el servicio necesita para poder crecer una estrategia de mercadeo donde su objetivo principal sea promocionar el servicio del laboratorio clínico mediante vallas publicitarias, cuñas radiales, posters, etc.

Los clientes potenciales en la investigación mercados realizadas demostraron conocer la IPS de Primero de Mayo siendo la que mejor ubicación tiene para este segmento de mercado al cual se quiere llegar.

El laboratorio clínico de la Red Ladera es altamente competente en precios de los exámenes que es un factor determinante que buscan los usuarios al momento de requerir la prestación del servicio, aunque para las personas encuestadas los factores fundamentales para que el servicio sea exitoso son la calidad, la buena prestación del servicio y que el personal este calificado, ya que para ellos es de gran importancia la calidez humana del personal tanto del personal que tiene contacto directo con el paciente como del personal que ayuda al desarrollo y crecimiento de la organización, dándole un valor agregado a la prestación del servicio para cada uno de los pacientes.

Es claro que los usuarios de los laboratorios clínicos son personas de diferentes edades, pero cabe resaltar que el principal número de usuarios son individuos mayores de 40 años que padecen de enfermedades de interés público que requieren de constante control y seguimiento, y es a este tipo de pacientes a los que se les debe dirigir toda la atención ya que son un mercado objetivo porque estos están en constante contacto con el servicio.

Es importante tener en cuenta que la IPS Primero de Mayo es la principal IPS en la prestación del servicio de laboratorio clínico para los clientes particulares brindándole un importante porcentaje al total de las ventas.

20. RECOMENDACIONES

Para conseguir elevar la participación de mercado, el posicionamiento y elevar el *Top of Mind* del laboratorio clínico la Red de Salud Ladera debe implementar una estrategia de mercadeo y servicios que donde se dé a conocer la prestación de su servicio especificando la calidad del mismo y la certificación ISO que ha logrado mantener desde el año 2007. Otro de sus objetivos es lograr la fidelización de sus clientes conociendo sus necesidades, requerimientos y las expectativas que tienen cada uno de ellos, es de fundamental importancia estar pendiente de las quejas, reclamos y sugerencias que tienen para cada día ir aumentando el grado de satisfacción que tiene con la prestación del servicio puesto que para ellos el buen servicio al cliente es un factor determinante para determinar que un laboratorio clínico es excelente.

Una de las principales estrategias que se le recomienda diseñar a la Red de Salud de Ladera para mejorar el servicio de laboratorio clínico es sugerir al departamento de Sistemas que se cree una herramienta que permita tener una base de datos donde se especifiquen todas las características de los usuarios del laboratorio clínico para que la prestación del servicio se de una manera personalizada, logrando así un mayor conocimiento del paciente y de sus necesidades y requerimientos.

En cuanto a la adquisición de las nuevas maquinarias para el análisis de las tomas de las citologías vaginales para el laboratorio clínico la Red de Salud de Ladera debe realizar una labor de mercadeo intensiva donde se identifique cual es el mejor proveedor y cual ofrece mejores garantías para que la prestación del servicio se de calidad y alta tecnología de acuerdo a la calidad y la certificación que debe mantener el servicio. Dándole la oportunidad con la adquisición de esta maquinaria de nuevos contratos o convenios para las empresas de salud que requieren el análisis de las muestras de las citologías vaginales respaldados por la calidad y oportunidad que tiene el laboratorio clínico. Aunque es importante la fidelización de los clientes actuales del servicio de laboratorio clínico de la Red de Salud de Ladera también cabe resaltar que se deben adquirir nuevos clientes mediante convenios con empresas que requieren de exámenes clínicos para sus empleados actuales o futuros mediante paquetes promocionales donde se les ofrezca descuentos especiales por realizárselos a través de la prestación del servicio del laboratorio clínico estableciendo una ventaja diferenciadora sobre los otros laboratorios clínicos de la ciudad. Se recomienda hacer un *Branding* creando una marca característica del laboratorio clínico mediante la administración estratégica donde su símbolo (logo) sea identificado influyendo valor a la marca tanto como para la empresa y para el cliente.

BIBLIOGRAFIA

AGUILAR, Carlos H. Ventas mensuales del laboratorio clínico de la Red de Salud de Ladera. Santiago de Cali, 2011. 1 archivo de computador

Ciclo de vida del producto [en línea]. Guatemala: Infomipyme, 2006. [Consultado 26 de Abril de 2011]. Disponible en internet: http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/marketing/ciclo_de_vida_del_Producto.html

Consulta Externa [en línea]. Floridablanca: Hospital San Juan de Dios Floridablanca, 2003. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: http://www.hospiflorida.gov.co/cons_ext.html

Crecimiento y Desarrollo [en línea]. Miami: Rudolph's Pediatrics, 2002, [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.cienfuegos.cl/crecimiento.html>

Construcción y comercio impulsan economía caleña [en línea]. Santiago de Cali: Universidad ICESI, 2010. [Consultado 22 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: <http://www.icesi.edu.co/blogs/jcalonso/2010/03/15/construccion-y-comercio-impulsan-la-economia-calena/>

Decreto 77 del Ministerio de la Protección Social [en línea]. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social, 1997. [Consultado 20 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Colombia/CO_Decreto_77_de_1997.pdf

Decreto 1110 del Ministerio de la Protección Social [en línea]. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social, 2006. [Consultado 20 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: http://www.eevvm.com.co/dmdocuments/decreto_1011_de_2006_3_de_abril_.pdf

Decreto 2323 Alcaldía de Bogotá [en línea]. Bogotá D. C.: Alcaldía de Bogotá, 2006. [Consultado 01 de Agosto del 2011]. Disponible en internet: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20829#27>

Diagnostico [en línea]. Chile: Revista Nos, 2008 [Consultado 01 de 2011]. Disponible en internet: <http://www.revistanos.cl/2008/10/15/diagnostico/>

Dinámica IPS [en línea]. Santiago de Cali: Dinámica IPS, Especialista en ayudas diagnosticas, 2009. [Consultado 08 de Abril de 2011]. Disponible en internet: <http://www.dinamicaips.com.co/default.aspx>

El comportamiento del consumidor [en línea]. Argentina: Uch - RRHH el portal de estudiantes de RRHH, 2002. [Consultado 16 de Noviembre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/41/cdcuch.htm>

El Laboratorio Clínico desempeña un papel esencial en la toma de decisiones para garantizar la salud [en línea]. Madrid: Fernando Cava, 2010. [Consultado 01 de octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://es.paperblog.com/el-laboratorio-clinico-desempena-un-papel-esencial-en-la-toma-de-decisiones-para-garantizar-la-salud-276841/>

Ecografía [en línea]. Santiago de Cali: Definicion.Org, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.definicion.org/ecografia>

Electrodiagnóstico [en línea]. Santiago de Cali: Alberto Martin Lasa. Medicopedia, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: http://www.portalesmedicos.com/diccionario_medico/index.php/Electrodiagnostico

Enfermería [en línea]. Santiago de Cali: Definición ABC, 2008. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.definicionabc.com/salud/enfermeria.php>

Especialista en laboratorio clínico [en línea]. Chile: Revista Nos, 2008. [Consultado 01 de 2011]. Disponible en internet: <http://www.revistanos.cl/2008/10/15/diagnostico/>

Ginecología [en línea]. Santiago de Cali: Definicion.Org, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://definicion.de/ginecologia/>

Hospital Mario Correa Rengifo [en línea]. Santiago de Cali: Hospital Mario Correa Rengifo, 2008. [Consultado 08 de Abril de 2011]. Disponible en internet: <http://www.hospitalmariocorrea.org/>

Hospital Universitario del Valle [en línea]. Santiago de Cali: Hospital Universitario del Valle Evaristo García, 2009. [Consultado 08 de Abril de 2011]. Disponible en internet: <http://www.cali.gov.co/sil/sil.php?id=5073&idCategoria=94>

KOTLER. Philip, ARMSTRONG. Gary. Marketing. Pearson. 10 ed. 2005. p. 758

La Situación Actual Del Laboratorio Clínico En Europa Y Estados Unidos De América. Ifcc.org [en línea]. Santiago de Cali: Josep I. Hornos Villa Director general de GENERAL LAB S.A., 2003. p. 1 [Consultado 01 de octubre de 2011]. Disponible en internet: www.ifcc.org/ria/div/hornos.pdf

La Reforma [en línea]. Bogotá d. C: El Sistema de Seguridad Social en Salud de Colombia, 2002. [Consultado 20 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: <http://www.saludcolombia.com/actual/lareform.htm>

La reforma al sistema de salud [en línea]. Bogotá D.C.: Universidad Sergio Arboleda, 2007. [Consultado 20 de Marzo de 2011]. Disponible en Internet: www.usergioarboleda.edu.co/.../la_reforma_llorente.doc

La terapia respiratoria, método terapéutico de gran eficacia [en línea]. México D. F.: Mexicotop, 2007. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.mexicotop.com/article/Terapia+respiratoria>

Laboratorio [en línea]. Santiago de Cali: Definición ABC, 2008. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.definicionabc.com/ciencia/laboratorio.php>

Laboratorio Clínico General Y Especializado [en línea]. Bucaramanga: Alianza Diagnostica, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.alianzadiagnostica.com/secciones.php?seccion=Mw==&subseccion=Nq==>

LINK GROUP MARKETING. Informe de Resultados. Investigación Cuantitativa Red E.S.E. Ladera. Cali. 13 de Julio de 2009. p. 108

Manual de Bioseguridad [en línea]. Bogotá D. C.: Instituto Nacional de Cancerología, Empresa Social del Estado, 2010. [Consultado 20 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: <http://www.cancer.gov.co/documentos/Sistema%20de%20Desempe%C3%B1o%20Intitucional/ManualBioseguridad.pdf>

Mapa de la Red de Salud de Ladera E.S.E [en línea]. Santiago de Cali: Red de Salud de Ladera E.S.E, 2009. [Consultado 03 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: http://www.saludladera.gov.co/site/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=3

Mapa de Procesos Red de Salud de Ladera E.S.E [en línea]. Santiago de Cali: Red de Salud de Ladera E.S.E., 2009. [Consultado 01 de Agosto del 2011] Disponible en internet:

http://www.saludladera.gov.co/site/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=75

Medicina Alternativa [en línea]. Oklahoma: Sociedad de Escépticos de P.R University of Oklahoma, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:

http://www.escepticospr.com/Archivos/medicina_alternativa.htm

Medicina General [en línea]. Francia: DOCTISSIMO. Diccionario Medico, 2000. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:

<http://salud.doctissimo.es/diccionario-medico/medicina-general.html>

Odontología [en línea]. Miami: DOCSHOP. Educación Dental, 2011. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:

<http://www.docshop.com/es/education/dental>

Oftalmología [en línea]. Santiago de Cali: Definicion.Org, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://definicion.de/oftalmologia/>

Ortopedia [en línea]. Santiago de Cali: Definición, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://definicion.de/ortopedia/>

Patología clínica [en línea]. Bogotá: Centro de medicina diagnostica SIPLAS, 2000. [Consultado 02 de octubre de 2011]. Disponible en internet:

http://www.siplaslab.com/2_nivel/patologia_clin3.htm

Plan de Marketing [en línea]. Santiago de Cali: Marketing Free, 2009. [Consultado 01 de Agosto del 2011]. Disponible en Internet: <http://www.marketing-free.com/articulos/plan-marketing.html>

Planificación Familiar Natural [en línea]. Washington: Institute For Reproductive Health. Universidad de Georgetown, 2002. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:

<http://www.irh.org/spanish/nfp.html>

Programa de Promoción y Prevención de la Red de Salud de Ladera E.S.E [en línea]. Santiago de Cali: Red de Salud de Ladera E.S.E, 2008. [Consultado 01 de Agosto del 2011]. Disponible en internet:

http://www.saludladera.gov.co/site/index.php?option=com_content&view=article&id=51&Itemid=100

Proyecciones de población municipales por área 2006 – 2008 [en línea]. Santiago de Cali: DANE, 2010. [Consultado 03 de Marzo de 2010]. Disponible en internet: http://planeacion.cali.gov.co/Publicaciones/Cali_en_Cifras/Caliencifras2010.pdf

Rayos X [en línea]. Washington. University Of Maryland Medical, 2010. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: http://www.umm.edu/esp_ency/article/003337.htm

Reseña Histórica Cruz Roja [en línea]. Santiago de Cali: Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca, 2008. [Consultado 08 de Abril de 2011]. Disponible en internet: <http://208.43.74.52/~cruzroja/home.html>

Reseña Histórica de la Red de Salud de Ladera E.S.E [en línea]. Santiago de Cali: Red de Salud de ladera E.S.E, 2008. [Consultado 01 de Agosto del 2011]. Disponible en internet: http://www.saludladera.gov.co/site/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=3

Reseña Histórica Laboratorio Ángel [en línea]. Santiago de Cali: Laboratorio Ángel, 2010. [Consultado 8 de Abril de 2011]. Disponible en internet: http://www.angel.com.co/lab_angel.htm

Resolución 00320 del Ministerio de la Protección Social [en línea]. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social, 1997. [Consultado 20 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: www.notinet.com.co/serverfiles/servicios/.../na3/ms00320-97.doc

Resolución 1043 del Ministerio de la Protección Social [en línea]. Bogotá D. C.: Ministerio de la Protección Social, 2006. [Consultado 20 de Marzo de 2011]. Disponible en internet: http://www.cruzrojacolombiana.org/normatividad/otras_leyes/decreto%201043%20de%202006%20auditoria.pdf

Salud Mental [en línea]. New York: Medlineplus, 2010. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/mentalhealth.html>

Servicios de Salud que ofrece la Red de Salud de Ladera E.S.E [en línea]. Santiago de Cali: Red de Salud de Ladera E.S.E, 2008. [Consultado 01 de Agosto del 2011]. Disponible en internet: http://www.saludladera.gov.co/site/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=75

Terapia de lenguaje [en línea]. San Jose: Escuela Hospital Nacional de Niños, 2010. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:
<http://www.escuelahospital.com/terapiadellenguaje.html>

Teoría estructuralista de la administración [en línea]. México: Saúl Trejo Fuentes, 2008. [Consultado 16 de Noviembre de 2011]. Disponible en internet:
<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/teoria-estructuralista-de-la-administracion.htm>

Terapia Física [en línea]. New York: Scoliosis Spine Associates, 2010. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:
<http://www.scoliosisassociates.com/subject.php?pn=terapia-fisica-038>

Terapia Ocupacional [en línea]. Santiago de Cali: Definicion.Org, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:
<http://definicion.de/terapia-ocupacional/>

Terapia Ocupacional [en línea]. Santiago de Cali: Definicion.Org, 2009. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:
<http://definicion.de/terapia-ocupacional/>

Terapia psicológica [en línea]. México D.F.: Centro de Desarrollo de Habilidades Psicolingüísticas, 2011. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:
<http://www.terapia-psicologica.com.mx/>

Trabajador Social [en línea]. Madrid: Laboris.net, 2010. [Consultado 04 de Octubre de 2011]. Disponible en internet:
http://www.laboris.net/static/ca_profesion_trabajador-social.aspx

Vacunas en la niñez: lo que son y porque sus niños las necesitan [en línea]. Miami: Family Doctor. Academia Estadounidense de Médicos de Familia, 2009. [Consultado 04 de octubre de 2011]. Disponible en internet:
<http://familydoctor.org/online/famdoces/home/healthy/vaccines/028.html>

VILLEGAS. Carolina. Organigrama Red de Salud de Ladera. Santiago de Cali, 2008. 1 archivo de computador.

ANEXOS

Anexo A. Marco Legal

CAPITULO II

Estructura y funciones de la Red Nacional de Laboratorios

Artículo 7°. Dirección de la Red Nacional de Laboratorios. El Ministerio de la Protección Social dirigirá la Red Nacional de Laboratorios y definirá las políticas, programas, planes y proyectos requeridos para su adecuado funcionamiento.

Artículo 8°. Integrantes de la Red Nacional de Laboratorios: La Red Nacional de Laboratorios estará integrada por:

- ✓ El Instituto Nacional de Salud, INS.
- ✓ El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima.
- ✓ Los laboratorios de Salud Pública Departamentales y del Distrito Capital de Bogotá.
- ✓ Los laboratorios clínicos, de cito-histopatología, de bromatología, de medicina reproductiva, bancos de sangre y componentes anatómicos y otros laboratorios que realicen análisis de interés para la vigilancia en salud pública y para la vigilancia y control sanitario.

Parágrafo. El Instituto Nacional de Salud, INS, y el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, serán laboratorios de referencia del nivel nacional y los laboratorios departamentales de salud pública y del distrito capital lo serán en sus respectivas jurisdicciones. Para efectos del presente decreto, los laboratorios nacionales de referencia de otros sectores que tengan relación con la salud humana cooperarán con la Red Nacional de Laboratorios según sus competencias normativas.

Artículo 9°. Competencias de los laboratorios nacionales de referencia. El Instituto Nacional de Salud, INS, y el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, ejercerán conjuntamente la coordinación de la Red Nacional de Laboratorios y además, de las competencias propias asignadas por ley, cumplirán las siguientes funciones:

- ✓ Asesorar y apoyar técnicamente al Ministerio de la Protección Social en la formulación de políticas, normas y directrices relacionadas con la Red Nacional de Laboratorios, de acuerdo con las competencias a su cargo.
- ✓ Ejecutar las políticas, programas, planes y proyectos definidos por el Ministerio de la Protección Social para la Red Nacional de Laboratorios.
- ✓ Mantener actualizado el diagnóstico organizacional y de capacidad de oferta de la Red Nacional de Laboratorios.
- ✓ Realizar alianzas estratégicas con entidades del orden nacional e internacional, que permitan fortalecer la Red Nacional de Laboratorios del país.

- ✓ Implementar el sistema de gestión adoptado por el Ministerio de la Protección Social para el funcionamiento de la Red Nacional de Laboratorios.
- ✓ Desarrollar las acciones que garanticen la eficiente operación del Sistema de Vigilancia en Salud Pública acorde con los lineamientos que defina el Ministerio de la Protección Social en relación con el componente de laboratorio.
- ✓ Diseñar e implementar el Sistema de Información para la Red Nacional de Laboratorios de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de la Protección Social.
- ✓ Diseñar, validar e implementar un sistema de monitoreo y evaluación que garantice un control eficiente y eficaz de la gestión de la Red Nacional de Laboratorios acorde con los lineamientos del Ministerio de la Protección Social.
- ✓ Realizar según sus competencias, las pruebas de laboratorio de alta complejidad para la vigilancia en salud pública, así como las pruebas para la vigilancia y control sanitario.
- ✓ Apoyar al Ministerio de la Protección Social en el desarrollo de las políticas de vigilancia e investigación de los efectos en salud asociados a las actividades de otros sectores, en tanto estas puedan afectar la salud humana.
- ✓ Propender por el cumplimiento de estándares de calidad tendientes a la acreditación de sus procesos técnicos, científicos y administrativos.
- ✓ Definir los estándares de calidad para la autorización de las instituciones o laboratorios que ofrezcan la realización de análisis propios de los laboratorios de salud pública.
- ✓ Supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad a los laboratorios e instituciones que soliciten autorización para realizar análisis de interés en salud pública.
- ✓ Definir, vigilar y controlar el cumplimiento de estándares de calidad que deben cumplir los laboratorios de salud pública departamentales y del distrito capital.
- ✓ Vigilar la calidad de los exámenes de laboratorio de interés en salud pública desarrollados por los laboratorios de salud pública departamentales y del Distrito Capital.
- ✓ Participar en programas de evaluación externa del desempeño con instituciones nacionales e internacionales.
- ✓ Aplicar las normas de bioseguridad en los procedimientos de laboratorio incluyendo la remisión, transporte y conservación de muestras e insumos, así como establecer el plan integral de gestión para el manejo de residuos, de acuerdo con la normatividad vigente.
- ✓ Realizar la validación de reactivos, pruebas diagnósticas y de técnicas y procedimientos analíticos, acorde con sus competencias y según la normatividad vigente.
- ✓ Apoyar y promover la realización de investigaciones en salud y en biomedicina según las necesidades del país y directrices dadas por el Ministerio de la Protección Social.
- ✓ Proponer y divulgar las normas científicas y técnicas que sean aplicables para el fortalecimiento de la Red.

- ✓ Promover y realizar actividades de capacitación en temas de laboratorio que fortalezcan la gestión de la Red Nacional de Laboratorios prioritariamente para las instituciones del sector público.
- ✓ Desarrollar, aplicar y transferir ciencia y tecnología en las áreas de su competencia.
- ✓ Prestar asesoría y asistencia técnica a los laboratorios de salud pública en aspectos relacionados con sus competencias.

Parágrafo. De conformidad con el interés público de la salud, los laboratorios de otros sectores y sus regionales que generen información de interés para la salud pública, mediante procesos concertados de coordinación y retroalimentación, articularán acciones, de manera continua, con el fin de orientar las intervenciones en las áreas que se requieran.

Artículo 10. Comisión Nacional Intersectorial para la Red Nacional de Laboratorios. Créase la Comisión Nacional Intersectorial para brindar apoyo y orientación superior a la Red Nacional de Laboratorios, la cual estará conformada por:

- ✓ El Ministro de la Protección Social o su delegado, quien lo presidirá.
- ✓ El Director del Instituto Nacional de Salud, INS, o su delegado.
- ✓ El Director del Instituto Nacional de Vigilancia de Alimentos y de Medicamentos, Invima, o su delegado.
- ✓ El Gerente del Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, o su delegado.
- ✓ El Director del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, o su delegado.
- ✓ El Director del Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales, Ideam, o su delegado.
- ✓ El Director del Instituto Colombiano de Geología y Minería, Ingeominas, o su delegado.
- ✓ El Superintendente de Industria y Comercio, o su delegado.
- ✓ Un representante de los laboratorios de salud pública departamentales y del Distrito Capital, elegido por el Ministerio de la Protección Social de terna presentada por los directores de salud departamentales y el Distrito Capital.
- ✓ Un representante de las Facultades de Ciencias de la Salud del país elegido por el Ministerio de la Protección Social de terna presentada por las Facultades de Ciencias de la Salud.

Parágrafo. La Comisión Nacional Intersectorial dictará su propio reglamento interno y se reunirá ordinariamente una (1) vez por semestre y extraordinariamente cuando las circunstancias lo ameriten. La Secretaría Técnica de la Comisión Nacional Intersectorial será ejercida por la Dirección General de Salud Pública del Ministerio de la Protección Social, o la dependencia que haga sus veces.

Artículo 11. Funciones de la Comisión Nacional Intersectorial para la Red Nacional de Laboratorios. La Comisión Nacional Intersectorial tendrá las siguientes funciones:

- ✓ Asesorar y apoyar permanentemente al Ministerio de la Protección Social en la definición de lineamientos para la Red Nacional de Laboratorios de acuerdo con las prioridades del país.
- ✓ Recomendar la reglamentación y normas técnicas relacionadas con los procesos inherentes a la Red Nacional de Laboratorios.
- ✓ Estudiar y aprobar los proyectos relativos al desarrollo y fortalecimiento de la Red Nacional de Laboratorios presentados por la Secretaría Técnica de la Comisión.
- ✓ Recomendar la formulación de planes, programas y proyectos destinados a garantizar la gestión y operación de la Red Nacional de Laboratorios.
- ✓ Recomendar las estrategias y mecanismos de participación de los diferentes actores involucrados en el desarrollo de la Red Nacional de Laboratorios propiciando alianzas estratégicas.
- ✓ Orientar la toma de decisiones con base en la información generada por la Red Nacional de Laboratorios.

Artículo 12. Competencias de las direcciones territoriales de salud. Las direcciones territoriales de salud asumirán la dirección y coordinación de la red de laboratorios en el ámbito departamental o distrital, para lo cual deberán cumplir con las siguientes funciones:

- ✓ Establecer mecanismos para organizar y controlar el funcionamiento de la Red en su jurisdicción.
- ✓ Adoptar las políticas nacionales de la Red Nacional de Laboratorios.
- ✓ Establecer los objetivos, metas y estrategias de la red a nivel departamental o distrital.
- ✓ Adoptar, difundir e implementar el sistema de información para la Red Nacional de Laboratorios establecido por el nivel nacional.
- ✓ Adoptar e implementar en su jurisdicción el sistema de monitoreo y evaluación de la Red Nacional de Laboratorios acorde con los lineamientos del Ministerio de la Protección Social.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los estándares de calidad de los laboratorios autorizados para la realización de exámenes de interés en salud pública que operen en su jurisdicción.
- ✓ Mantener el diagnóstico actualizado de la oferta de laboratorios públicos y privados, así como de laboratorios de otros sectores con presencia en su jurisdicción y que tengan relación con la salud pública.
- ✓ Organizar y orientar la aplicación de procedimientos para la remisión de muestras y recepción de resultados.

- ✓ Desarrollar las acciones que garanticen la eficiente operación del Sistema de Vigilancia en Salud Pública acorde con los lineamientos que para el componente de laboratorio define el Ministerio de la Protección Social.
- ✓ Brindar asistencia técnica a los laboratorios de su área de influencia en temas relacionados con las líneas estratégicas para el eficaz funcionamiento de la Red, con prioridad en las instituciones del sector público.
- ✓ Promover y realizar actividades de capacitación en temas de interés para los integrantes de la red según las necesidades.
- ✓ Garantizar la infraestructura y el talento humano necesario para el manejo de la información del Laboratorio de Salud Pública y en general de la Red de Laboratorios en su jurisdicción.
- ✓ Propiciar alianzas estratégicas que favorezcan la articulación intersectorial en su jurisdicción para garantizar la integración funcional de los actores de la Red en consonancia con los lineamientos definidos por la Comisión Nacional Intersectorial.
- ✓ Dar aplicación al principio de complementariedad en los términos del literal e) del artículo 3° de la Ley 10 de 1990, siempre que la situación de salud pública de cualquiera de los municipios o áreas de su jurisdicción lo requieran y justifiquen.

Parágrafo 1°. Para el cumplimiento de las funciones descritas en el presente artículo, la Dirección Territorial de Salud deberá garantizar la infraestructura y el talento humano necesarios para mantener la capacidad de respuesta a nivel de dirección y coordinación de la Red de Laboratorios en su jurisdicción.

Parágrafo 2°. Las direcciones territoriales de salud deberán garantizar la infraestructura y el desarrollo de los laboratorios de salud pública departamentales y del distrito capital, y sin perjuicio de las funciones y obligaciones a su cargo, podrán contratar la realización de pruebas de laboratorio de interés en salud pública con otros laboratorios públicos o privados dentro o fuera de su jurisdicción, siempre y cuando cuenten con la respectiva verificación del cumplimiento de estándares de calidad para la autorización según los lineamientos dados por el Ministerio de la Protección Social.

Artículo 13. Comité Técnico Departamental y Distrital. Los departamentos y el distrito capital crearán Comités Técnicos en sus respectivas jurisdicciones, integrados por representantes regionales de los distintos sectores involucrados en el desarrollo de la Red.

El Comité Técnico definirá su propio reglamento interno, se reunirá ordinariamente una (1) vez por semestre y será presidido por el director territorial de salud. La Secretaría Técnica estará a cargo del responsable del área de salud pública de la dirección territorial de salud.

Artículo 14. Funciones de los comités técnicos departamentales y del Distrito Capital. Para el adecuado funcionamiento de la Red Nacional de Laboratorios en el ámbito departamental y del distrito capital, los Comités Técnicos tendrán las siguientes funciones:

- ✓ Asesorar y apoyar al secretario de salud departamental o distrital en la adopción e implementación de los lineamientos dados por el nivel nacional para la Red Nacional de Laboratorios.
- ✓ Proponer mecanismos que permitan mejorar el funcionamiento de los laboratorios de salud pública en consonancia con las normas técnicas y administrativas que establezca el Ministerio de la Protección Social.
- ✓ Estudiar y aprobar los proyectos presentados por la Secretaría Técnica del Comité.
- ✓ Recomendar la formulación de planes, programas y proyectos destinados a garantizar la gestión y operación de la Red de Laboratorios en su jurisdicción, de acuerdo con los lineamientos nacionales.
- ✓ Orientar la toma de decisiones con base en información generada por la Red de Laboratorios de su jurisdicción.
- ✓ Promover la realización de alianzas estratégicas intersectoriales en su jurisdicción

Artículo 15. Dirección de los laboratorios de salud pública departamentales y del Distrito Capital. La dirección de los laboratorios de salud pública departamentales y del Distrito Capital estará a cargo de las correspondientes direcciones territoriales de salud, las cuales deberán garantizar el cumplimiento de las competencias en materia de vigilancia en salud pública, vigilancia y control sanitario.

Artículo 16. Competencias de los laboratorios de salud pública departamentales y del Distrito Capital. Los laboratorios de salud pública departamentales y del Distrito Capital, como laboratorios de referencia en su jurisdicción, serán los actores intermedios de articulación en el área de su competencia entre el nivel nacional y municipal y tendrán las siguientes funciones:

- ✓ Desarrollar los procesos encaminados a su integración funcional a la Red de Laboratorios y al cumplimiento de sus funciones de manera coordinada y articulada con las instancias técnicas de la dirección territorial de salud afines con sus competencias.
- ✓ Realizar exámenes de laboratorio de interés en salud pública en apoyo a la vigilancia de los eventos de importancia en salud pública, vigilancia y control sanitario.
- ✓ Adoptar e implementar el sistema de información para la Red Nacional de Laboratorios establecido por el nivel nacional en los temas de su competencia.
- ✓ Adoptar e implementar en su jurisdicción el sistema de monitoreo y evaluación de la Red Nacional de Laboratorios acorde con los lineamientos del Ministerio de la Protección Social.

- ✓ Recopilar, procesar, analizar y difundir oportunamente datos y resultados de los análisis de laboratorio de interés en salud pública, con el fin de apoyar la toma de decisiones para la vigilancia y control sanitario.
- ✓ Implementar el sistema de gestión de la calidad para garantizar la oportunidad, confiabilidad y veracidad de los procedimientos desarrollados.
- ✓ Participar en los programas nacionales de evaluación externa del desempeño acorde con los lineamientos establecidos por los laboratorios nacionales de referencia.
- ✓ Vigilar la calidad de los exámenes de laboratorio de interés en salud pública desarrollados por los laboratorios del área de influencia.
- ✓ Implementar los programas de bioseguridad y manejo de residuos, de acuerdo con la normatividad nacional vigente.
- ✓ Cumplir con los estándares de calidad y bioseguridad definidos para la remisión, transporte y conservación de muestras e insumos para la realización de pruebas de laboratorio.
- ✓ Realizar los análisis de laboratorio en apoyo a la investigación y control de brotes, epidemias y emergencias.
- ✓ Realizar y participar activamente en investigaciones de los principales problemas de salud pública, según las directrices nacionales y las necesidades territoriales.
- ✓ Brindar capacitación y asistencia técnica a los municipios y a otras entidades dentro y fuera del sector salud en las áreas de sus competencias.
- ✓ Participar en el sistema de referencia y contra referencia de muestras biológicas, ambientales e insumos de acuerdo con los lineamientos nacionales.
- ✓ Realizar análisis periódicos de la demanda y oferta de exámenes de laboratorio de interés en salud pública.

Artículo 17. Responsabilidades de las direcciones locales de salud. Las direcciones locales de salud estarán encargadas de identificar y mantener un directorio actualizado de los laboratorios públicos y privados de la jurisdicción municipal, independientemente del sector al que pertenezcan, del nivel de complejidad, especialización, o áreas temáticas desarrolladas, así como los servicios de toma de muestra y redes de microscopistas, con el propósito de contribuir con el nivel departamental en la integración funcional de estos a la Red Nacional de Laboratorios y al cumplimiento de metas propuestas en temas relacionados con la gestión de la misma.

Parágrafo. El municipio deberá dar aplicación al principio de subsidiariedad en los términos del literal d) del artículo 3° de la Ley 10 de 1990, siempre que la situación de salud pública de cualquiera de las áreas de su jurisdicción lo requiera y justifique.

Artículo 18. Competencias de los integrantes de la Red Nacional de Laboratorios en el nivel municipal. Los laboratorios públicos y privados de la jurisdicción municipal, independientemente del nivel de complejidad, especialización, o áreas temáticas desarrolladas, así como los servicios de toma de muestra y redes de microscopistas, tendrán las siguientes funciones:

- ✓ Desarrollar la gestión para su integración funcional a la Red Nacional de Laboratorios.
- ✓ Apoyar a la entidad territorial en la realización de pruebas de laboratorio, según su capacidad y área de especialización, en caso de emergencia sanitaria o cuando en el territorio no exista otra entidad estatal que pueda suplir la necesidad inmediata o de fuerza mayor.
- ✓ Adoptar las directrices nacionales y territoriales que permitan su articulación al Sistema de Vigilancia en Salud Pública y su participación en el sistema de información para la Red Nacional de Laboratorios.
- ✓ Informar de manera obligatoria y oportuna a la Dirección Local de Salud, los datos y resultados de pruebas de laboratorio de interés en salud pública a los interesados para la toma de decisiones.
- ✓ Implementar un sistema de gestión de la calidad y participar en los programas de evaluación externa del desempeño.
- ✓ Aplicar las normas de bioseguridad y manejo de residuos, de acuerdo con la normatividad nacional vigente.
- ✓ Cumplir con los estándares de calidad y bioseguridad definidos para la remisión, transporte y conservación de muestras e insumos para la realización de pruebas de laboratorio.
- ✓ Prestar los servicios de recepción y/o toma de muestra, conservación, transporte, procesamiento, análisis e informe de resultados de laboratorio de manera oportuna, eficiente y confiable.

✓ Participar en el sistema de referencia y contrarreferencia de muestras biológicas, ambientales e insumos de acuerdo con los lineamientos nacionales y territoriales.

Parágrafo. Los servicios de toma de muestras y los puestos de microscopia deberán adoptar y cumplir con los estándares de calidad de acuerdo con la complejidad del servicio que prestan, bajo la supervisión y monitoreo de laboratorios o entidades de salud de los cuales dependan funcionalmente en el nivel local, de manera que se garantice la calidad y bioseguridad en procedimientos de recolección, conservación y transporte de muestras, procesamiento y análisis, reportes y remisiones.

CAPITULO III

Disposiciones varias

Artículo 19. Estándares de calidad y autorización de laboratorios. El Ministerio de la Protección Social reglamentará los estándares de calidad en salud pública, procesos y procedimientos de autorización de laboratorios que se incorporen a la Red Nacional de Laboratorios como prestadores de servicios de laboratorio de interés en salud pública.

Artículo 20. Acreditación de laboratorios. La acreditación de laboratorios se realizará conforme a la normatividad vigente del sistema nacional de normalización, certificación y metrología, sin perjuicio del cumplimiento de los estándares sectoriales que para el tema defina el Ministerio de la Protección Social.

Parágrafo. Los Laboratorios Nacionales de Referencia y los laboratorios de salud pública departamentales y del distrito capital deberán orientar su gestión para el cumplimiento progresivo de los estándares de calidad requeridos para su acreditación.

Artículo 21. Sistema de Información de la Red Nacional de Laboratorios. La gestión de la información generada por los integrantes de la Red Nacional de Laboratorios será de carácter obligatorio y se realizará a través del sistema informático que para los efectos defina el Ministerio de la Protección Social en el marco del Sistema Integral de Información de la Protección Social, Sispro o el que haga sus veces.

Artículo 22. Carácter confidencial de la información sobre los resultados de los exámenes de laboratorio. La información generada por las instituciones que realizan análisis de laboratorio es de carácter confidencial y será utilizada únicamente para el cumplimiento de los fines correspondientes por las autoridades sanitarias o cuando sea requerida por autoridades del poder judicial.

Artículo 23. Financiación de los exámenes de laboratorio de interés en salud pública. La financiación de los exámenes de laboratorio de interés en salud pública, acorde con las normas vigentes, se realizará de la siguiente manera:

✓ Los exámenes de laboratorio de interés en salud pública para la vigilancia en salud pública, vigilancia y control sanitario, así como los requeridos para control de calidad, que realicen los Laboratorios Nacionales de Referencia, los laboratorios de salud pública departamentales y del distrito capital, serán financiados con recursos del presupuesto general de la Nación asignados a dichas entidades.

✓ Los exámenes de laboratorio de interés en salud pública y los requeridos para su control de calidad realizados por los Laboratorios de salud pública departamentales y del distrito capital para la vigilancia en salud pública, vigilancia y control sanitario, serán financiados con los recursos del Sistema General de Participaciones y recursos propios de la entidad territorial.

✓ Los exámenes de laboratorio de interés en salud pública para el diagnóstico individual en el proceso de atención en salud, serán financiados con cargo a los recursos del Plan Obligatorio de Salud contributivo y subsidiado según la afiliación del usuario al Sistema General de Seguridad Social en Salud o con cargo a los recursos para la atención de la población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda, de conformidad con la normatividad vigente.

✓ Los exámenes solicitados por Autoridades de Investigación y Control, se realizarán previa suscripción de convenios con el respectivo laboratorio, en el cual se deberá establecer el régimen de los costos derivados por dicha realización.

Artículo 24. Venta de servicios. Los laboratorios de salud pública departamentales y del distrito capital, de conformidad con características especiales de ubicación, acceso, capacidad de respuesta, desarrollo tecnológico y capacidad de gestión, podrán ofrecer servicios a otras entidades territoriales, siempre y cuando esté garantizada la satisfacción de la demanda de su propio territorio y no existan incompatibilidades con sus funciones, o cuando se requiera atender prioridades nacionales de vigilancia en salud pública, vigilancia y control sanitario en zonas especiales.

Artículo 25. Autoridades sanitarias de la Red Nacional de Laboratorios. Por autoridades sanitarias de la Red Nacional de Laboratorios, se entienden el Ministerio de la Protección Social, las Direcciones Territoriales de Salud, el Instituto Nacional de Salud, INS, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos, Invima, y todas aquellas entidades que de acuerdo con la ley, ejercen funciones de inspección, vigilancia y control sanitario, las cuales deben adoptar medidas de prevención y seguimiento que garanticen la protección de la salud pública y el cumplimiento de lo dispuesto en el presente decreto.

Artículo 26. Vigilancia y control. La autoridad competente aplicará las medidas de seguridad, sanciones y el procedimiento establecido en los artículos 10 y siguientes del Decreto 2240 de 1996 a los integrantes de la Red Nacional de Laboratorios que incumplan con lo dispuesto en el presente decreto, sin perjuicio de las demás acciones a que hubiere lugar.

Artículo 27. Vigencia y derogatorias. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial el Decreto [1544](#) de 1998.

Anexo B. Encuesta para conocer el perfil de los clientes actuales del laboratorio



ERSL-2011

Buen Días (Tardes, Noches). Soy estudiante de la Universidad Autónoma de Occidente, en el momento estoy realizando un estudio para conocer el perfil de los clientes actuales del laboratorio clínico de la Red De Salud De Ladera. Para esto necesitamos su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario

Sexo: F___ M___ Estrato: 1___ 2___

Nombre: _____

Fecha: _____

1. ¿Cuántas veces al año hace uso del servicio del laboratorio de la Red De Salud De Ladera?

- ✓ Más de 11 veces al año
- ✓ Entre 6 y 11 veces al año
- ✓ Entre 1 y 5 veces al año
- ✓ Menos de 1 vez al año o nunca

2. ¿De los siguientes servicios cuales considera usted que debería brindar el laboratorio clínico de la Red De Salud De Ladera?

- ✓ Servicio Extendido o 24 horas
- ✓ Un lugar especial para la toma de las pre y post
- ✓ Toma de Muestra a Domicilio
- ✓ Citas para la toma de la muestra
- ✓ Otro. Cual? _____

Por favor, califique su grado de satisfacción en nuestros servicios

	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
3. Si usted tiene una queja o sugerencia ¿puede ser usted escuchado y le dan solución a su problema?	_____	_____	_____	_____	_____
4. ¿Nuestro personal le explicó el proceso y los procedimientos de una manera fácil de entender?	_____	_____	_____	_____	_____
5. ¿Cómo le parece a usted la publicidad del laboratorio clínico?	_____	_____	_____	_____	_____
6. ¿Cómo califica usted el nivel del servicio que le ofrecemos, en comparación a otros laboratorios?	_____	_____	_____	_____	_____

Marque con una X la mejor respuesta

7. "Llegamos donde otros no llegan" le hace pensar en:

- ✓ Banco _____
- ✓ Salud _____
- ✓ Transporte _____
- ✓ Alimentos _____
- ✓ Correo _____
- ✓ Casa de cambio y giros _____

8. Cuando usted piensa en su laboratorio de excelencia le gustaría encontrar:

- ✓ Salud con tecnología _____
- ✓ Los mejores equipos médicos _____
- ✓ La esperanza de una vida saludable _____
- ✓ Calidad y responsabilidad en la salud _____

Anexo C. Encuesta para conocer el perfil de los clientes futuros del servicio del Laboratorio Clínico de La Red De Salud De Ladera



ERSL-2011

Buen Días (Tardes, Noches). Soy estudiante de la Universidad Autónoma de Occidente, en el momento estoy realizando un estudio para conocer el perfil de las necesidades de los laboratorios. Para esto necesitamos su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario.

Sexo: F___ M___ Estrato: 3___ 4___

Nombre: _____

Fecha: _____

1. Mencione 3 laboratorios clínicos que usted conozca o visite con frecuencia

2. La Frase "llegamos donde otros no llegan" lo hace pensar en:

- ✓ Banco _____
- ✓ Salud _____
- ✓ Transporte _____
- ✓ Alimentos _____
- ✓ Correo _____
- ✓ Casa de cambio y giros _____

3. En su concepto, ¿Cuál es el laboratorio que entrega resultados con mayor facilidad?

4. ¿Cuál tiene una mejor actitud a la hora de hacer una consulta o reclamo?

5. Mencione 3 laboratorios que tengan buenos precios y rapidez en cotizaciones.

6. ¿Conoce y visita usted el laboratorio clínico de la Red De Salud De Ladera?

Si lo visita _____ No lo visita _____ ¿Por qué? _____

7. ¿Diga usted cuales son los problemas más frecuentes que se encuentran en los laboratorios clínicos?

8. ¿Al momento de realizarse un examen en el laboratorio clínico, es importante para usted, que haya facilidad y disponibilidad de médicos para la revisión de los exámenes?

Si ___ No ___ ¿Por qué? _____

9. ¿Cuál de los siguientes aspectos es para usted más importante al momento de requerir el servicio de laboratorio clínico?

- ✓ Atención _____
- ✓ Calidad _____
- ✓ Precio _____
- ✓ Seguridad _____
- ✓ Confianza en el personal _____

10. ¿Qué idea propone usted para que un laboratorio clínico sea exitoso?

Anexo D. Logo del servicio de Laboratorio Clínico de la Red Ladera

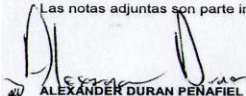
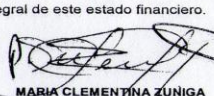
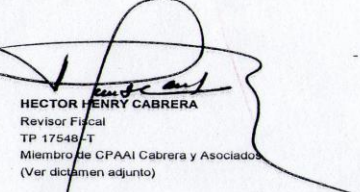


Se escogió el Slogan de varias opciones y se propone desarrollar una estrategia de *Brinding* para que la marca como tal del servicio de laboratorio clínico se pueda diferenciar y competir es por eso que se ve la necesidad de la gestión de la marca.

Anexo E. Balance General comparativo de la Red de Salud de Ladera

RED DE SALUD DE LADERA E.S.E							
BALANCE GENERAL COMPARATIVO							
Al 31 de Diciembre de 2010 - 2009							
(Valores expresados en miles de pesos)							
ACTIVO	Nota	2010	Variación Vertical	2009	Variación Horizontal	%	
1 CORRIENTE		3.643.361	22%	6.511.231	35%	(2.867.870)	(44%)
11 Efectivo	3	298.700	8%	1.104.552	17%	(805.852)	(73%)
12 INVERSIONES		17.900	0%	0	0%	17.900	0,00%
14 Deudores	4	2.620.250	72%	4.659.133	72%	(2.038.883)	(44%)
15 Inventarios	5	628.323	17%	631.406	10%	(3.083)	(0,5%)
19 Otros Activos	7	78.188	2%	116.140	2%	(37.952)	(33%)
NO CORRIENTE		13.250.546	78%	12.218.309	65%	1.032.237	8%
16 Propiedad, Planta y Equipo	6	10.114.543	76%	9.953.826	81%	160.717	2%
19 Otros Activos	7	3.136.003	24%	2.264.483	19%	871.520	38%
TOTAL ACTIVOS		16.893.907	100%	18.729.540	100%	(1.835.633)	(10%)
2 PASIVOS							
CORRIENTE							
24 Cuentas por Pagar	8	938.771	33%	2.056.349	51%	(1.117.578)	(54%)
25 Obligaciones laborales	9	1.530.271	54%	1.569.615	39%	(39.344)	(3%)
27 Pasivos Estimados	10	248.450	9%	248.450	6%	0	0%
29 Otros Pasivos	11	102.091	4%	152.970	4%	(50.879)	(33%)
TOTAL PASIVOS		2.819.583	17%	4.027.384	22%	(1.207.801)	(30%)
3 PATRIMONIO							
32 Patrimonio Institucional	12	14.074.324	83%	14.702.156	78%	(627.832)	(4%)
TOTAL PATRIMONIO		14.074.324	83%	14.702.156,00	78%	627.832	(4%)
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		16.893.907	100%	18.729.540	100%	(1.835.633)	(10%)
83 Cuentas de Orden Deudoras	13	4.466.103		1.933.787		2.532.316	131%
91 Cuentas de Orden Acreedoras	13	3.140.936		3.211.835		(70.899)	(2%)
93 Acreedores de control	13	70.899					

Las notas adjuntas son parte integral de este estado financiero.

ALEXANDER DURAN PEÑAFIELD
 Gerente

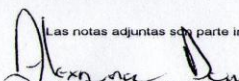
MARIA CLEMENTINA ZUNIGA
 Contador
 T.P No. 27717-T

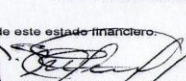
HECTOR HENRY CABRERA
 Revisor Fiscal
 TP 17548-T
 Miembro de CPAAI Cabrera y Asociados
 (Ver dictamen adjunto)

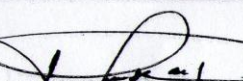
Anexo F. Estado de actividad financiera económica y social comparativo de la Red de Salud de Ladera

RED DE SALUD DE LADERA E.S.E								
ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA ECONOMICA Y SOCIAL COMPARATIVO								
Al 31 de Diciembre de 2010 - 2009								
(Valores expresados en miles de pesos)								
Nota	2010	vertical	2009	vertical	Variación	%		
42	INGRESOS OPERACIONALES	14	26.503.181	100%	23.163.199	100%	3.339.982	14%
	Venta de Bienes		947.517	4%	1.242.442	5%	(294.925)	(24%)
43	Venta de Servicios de Salud		25.555.664	96%	21.920.757	95%	3.634.907	17%
6	COSTO DE VENTAS	18	21.237.435	80%	21.312.730	92%	(75.295)	(0%)
6210	Bienes comercializados							
621023	Medicamentos		742.659	3%	570.479	2%	172.180	30%
6310	Servicios de salud							
631001	Urgencias consultas y procedimientos		3.812.683	14%	3.000.336	13%	812.347	27%
631015	Servicio ambulatorio consulta externa		6.616.137	25%	5.128.473	22%	1.487.664	29%
631016	Servicio ambulatorio consulta especialistas		92.543	0%	1.011.372	4%	(918.829)	(91%)
631017	Servicio ambulatorio actividades de salud oral		2.441.656	9%	1.750.462	8%	691.194	33%
631018	Servicio promoción y prevención		4.119.340	16%	2.493.637	11%	1.625.703	65%
631025	Hospitalización		278.259	1%	89.584	0%	188.675	21%
631035	Quirofanos y salas de parto		511.742	2%	613.932	3%	(102.190)	(17%)
631040	Apoyo diagnóstico laboratorio clínico		2.049.132	8%	1.283.393	6%	765.739	60%
631041	Apoyo diagnóstico - imagenología		182.570	1%	0	0%	182.570	0%
631050	Apoyo terapéutico y rehabilitación		378.074	1%	291.549	1%	86.525	30%
631055	Apoyo terapéutico- farmacias		12.640	0%	0	0%	12.640	0%
631062	Servicios conexos a la salud		0	0%	5.079.513	22%	(5.079.513)	(100%)
5	GASTOS OPERACIONALES	16	1.901.322	7%	1.732.490	7%	168.832	10%
51	De administración							
5101	Sueldos y salarios		937.155	4%	783.083	3%	154.072	20%
5103	Contribuciones		180.023	1%	180.118	1%	(95)	(0%)
5104	Aportes sobre la nómina		38.467	0%	0	0%	38.467	0%
5111	Generales		729.992	3%	763.334	3%	(33.342)	(4%)
5120	Impuestos		15.685	0%	5.955	0%	9.730	0%
53	Provisiones		965.963	4%	68.570	0%	897.393	1.309%
5304	Provision para deudas de difícil		934.540		57.618		876.922	1.522%
5330	Depreciación de propiedades planta y		31.423	0	10.952	0	20.471	187%
	EXCEDENTE (DEFICIT) OPERACIONAL		2.398.461	9%	49.409	0%	2.349.052	4.754%
48	OTROS INGRESOS FINANCIEROS	15	1.234.315		1.905.779		(671.464)	(35%)
4805	Financieros		397.105		552.083		(154.978)	(28%)
4808	Otros ingresos		296.911		936		295.975	0%
4810	Ingresos extraordinarios y otros concesionarios		459.189		368.794		90.395	25%
4815	Ajuste de ejercicios anteriores		81.110		983.966		(902.856)	0%
58	OTROS GASTOS	17	4.413.603		2.837.052		1.576.551	56%
5805	Financieros y Otros		86.955		131		86.824	66.278%
5808	Otros gastos		4.148.114		2.384.755		1.763.359	74%
5810	Extraordinarios		92.982		1.972		91.010	4.615%
5815	Ajuste de ejercicios anteriores		85.552		450.194		(364.642)	(81%)
	EXCEDENTE (DEFICIT) DEL EJERCICIO		(780.827)		(881.864)		101.037	(11%)

Las notas adjuntas son parte integral de este estado financiero.


ALEXANDER DURAN PEÑAFIEL
Gerente


MARÍA CLEMENTINA JUNIGA
Contador
T.P. No. 27717-T


HECTOR HENRY CABRERA
Revisor Fisco
TP. 17548-T
Miembro de CPAAI Cabrera y Asociados
(Ver dictamen adjunto)

Anexo G. Productos y Servicios

Cuadro 24. Descripción y Precio de los Productos y/o Servicios

PRODUCTOS O SERVICIOS	DESCRIPCION	PRECIO
ODONTOLOGIA	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ODONTOLOGIA GENERAL	7.193
	CONSULTA DE 1RA VEZ POR ODONTOLOGIA GENERAL PRIMERO DE MAYO	12.164
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ODONTOLOGIA GENERAL PYP	7.151
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA	8.640
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ODONTOLOGIA GENERAL	14.039
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA	8.640
	CONSULTA DE URGENCIAS, POR ODONTOLOGIA GENERAL	8.631
	CONSULTA DE URGENCIAS, POR ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA	15.278
	CONSULTA ODONTOLOGICA - CERTIFICADO ESCOLAR	6.322
	APLICACION DE SELLANTES DE AUTOCURADO	4.807
	APLICACION DE SELLANTES DE FOTOCURADO	5.806
	TOPICACION DE FLUOR EN GEL	5.754
	TOPICACION DE FLUOR EN SOLUCION	14.077
	APLICACION DE RESINA PREVENTIVA	4.316
	DETARTRAJE SUPRAGINGIVAL SOD	7.193
	EXODONCIA DE DIENTE PERMANENTE UNIRRADICULAR +	8.193
	EXODONCIA DE DIENTE PERMANENTE MULTIRRADICULAR +	10.331
	EXODONCIA DE DIENTES TEMPORALES SOD §	4.316
	EXODONCIA DE DIENTE TEMPORAL UNIRRADICULAR +	5.898
	EXODONCIA DE DIENTE TEMPORAL MULTIRRADICULAR +	10.331
	EXODONCIA QUIRURGICA UNIRRADICULAR SOD	25.174
	EXODONCIA QUIRURGICA MULTIRRADICULAR SOD	42.273
	CIRUGIA EXODONCIA DE DIENTE INCLUIDO	219.086

EXODONCIA DE INCLUIDO EN POSICION ECTOPICA CON ABORDAJE INTRAORAL +	615.794
OBTURACION DENTAL SOD §	4.316
OBTURACION DENTAL CON AMALGAMA +	9.143
OBTURACION DENTAL CON RESINA DE FOTOCURADO +	16.624
OBTURACION DENTAL CON IONOMERO DE VIDRIO +	11.993
OBTURACION DE UNA SUPERFICIE ADICIONAL EN AMALGAMA DE PLACA O RESINA COMPUESTA DE AUTOCURADO	4.316
OBTURACION DE SUPERFICIE ADICIONAL EN RESINA DE FOTOCURADO	7.718
OBTURACION DE UNA SUPERFICIE ADICIONAL CON IONOMERO DE VIDRIO	9.062
PROCEDIMIENTOS ODONTOLÓGICOS ESCOLARIZADOS SIN SEGURIDAD SOCIAL	0
OBTURACION TEMPORAL POR DIENTE SOD	5.754
COLOCACION DE PIN MILIMETRICO SOD	10.070
RECONSTRUCCION DENTAL SOD §	63.002
RECONSTRUCCION DE ANGULO INCISAL, CON RESINA DE FOTOCURADO	63.041
RECONSTRUCCION TERCIO INCISAL, CON RESINA DE FOTOCURADO	126.518
COLOCACION O APLICACION DE CORONA SOD §	102.142
COLOCACION O APLICACION DE CORONA EN ACERO INOXIDABLE (PARA DIENTES TEMPORALES)	40.498
COLOCACION O APLICACION DE CORONA EN POLICARBOXILATO (PARA DIENTES TEMPORALES)	40.498
COLOCACION O APLICACION DE CORONA EN FORMA PLASTICA	22.317
COLOCACION O APLICACION DE CORONA ACRILICA TERMOCURADA	102.142
COLOCACION O INSERCIÓN DE PROTESIS FIJA CADA UNIDAD (PILAR Y PONTICOS)	269.987
PATRON DE NUCLEO	269.987
REPARACION DE PROTESIS FIJA	33.303
COLOCACION O INSERCIÓN DE PROTESIS REMOVIBLE (SUPERIOR O INFERIOR) MUCOSOPORTADA	337.483
COLOCACION O INSERCIÓN DE PROTESIS REMOVIBLE (SUPERIOR O INFERIOR) DENTOMUCOSOPORTADA	98.022

REPARACION DE PROTESIS REMOVIBLE	33.303
PROTESIS REMOVIBLE (SUPERIOR O INFERIOR) + 5 DIENTES	404.981
CORONA COMPLETA EN CEROMERO	377.981
NUCLEOS METALICOS	67.496
REJILLA FINA PARA CONTROL DE HABITOS	124.194
CORONA ACRILICA PARA DIENTES ANTERIORES	95.845
PLACA NEURO MIORELAJANTE NO INCLUYE MODELOS	202.489
CONSULTA DE PRIMER VEZ POR ORTODONCIA	13.500
COLOCACION O INSERCIÓN DE PROTESIS TOTAL MEDIO CASO (SUPERIOR O INFERIOR)	269.987
COLOCACION O INSERCIÓN DE PROTESIS TOTAL (SUPERIOR E INFERIOR)	122.227
REIMPLANTE DE DIENTE SOD	43.157
TRASPLANTE DE DIENTE (INTENCIONAL) SOD	86.177
IMPLANTE ALOPLASTICO CERAMICO SOD	73.061
PULPOTOMIA CON PULPECTOMIA +	11.509
TERAPIA DE CONDUCTO RADICULAR SOD §	48.238
TERAPIA DE CONDUCTO RADICULAR EN DIENTE UNIRRADICULAR +	48.192
TERAPIA DE CONDUCTO RADICULAR EN DIENTE BIRRADICULAR +	31.588
TERAPIA DE CONDUCTO RADICULAR EN DIENTE MULTIRRADICULAR +	38.877
TERAPIA DE CONDUCTO RADICULAR EN DIENTE TEMPORAL UNIRRADICULAR +	15.824
TERAPIA DE CONDUCTO RADICULAR EN DIENTE TEMPORAL MULTIRRADICULAR +	14.386
CURETAJE APICAL CON APICECTOMIA Y OBTURACION RETROGADA [CIRUGIA PERIRRADICULAR]	34.526
RADECTOMIA (AMPUTACION RADICULAR) SOD §	37.403
RADECTOMIA (AMPUTACION RADICULAR) UNICA	73.130
RADECTOMIA (AMPUTACION RADICULAR) MULTIPLE	73.130
TRATAMIENTOS TERMINADOS EN ODONTOLOGIA	0
DETARTRAJE SUBGINGIVAL SOD +	57.165
ALISADO RADICULAR, CAMPO CERRADO SOD +	25.894

	DRENAJE DE COLECCION PERIODONTAL (CERRADO CON ALISADO RADICULAR) SOD+	73.130
RAYOS X	RADIOGRAFIA DE BASE DE CRANEO	30.210
	RADIOGRAFIA DE SILLA TURCA	28.349
	RADIOGRAFIA DE MASTOIDES COMPARATIVAS	33.748
	RADIOGRAFIA DE PEÑASCOS	33.748
	RADIOGRAFIA DE CONDUCTO AUDITIVO INTERNO	33.748
	RADIOGRAFIA DE CARA (PERFILOGRAMA) +	30.210
	RADIOGRAFIA DE ORBITAS	30.210
	RADIOGRAFIA DE AGUJEROS OPTICOS	30.210
	RADIOGRAFIA DE MALAR	28.771
	RADIOGRAFIA DE ARCO CIGOMATICO	28.771
	RADIOGRAFIA DE HUESOS NASALES	28.771
	RADIOGRAFIA DE SENOS PARANASALES	37.528
	RADIOGRAFIA DE MAXILAR SUPERIOR	28.771
	RADIOGRAFIA DE MAXILAR INFERIOR	28.771
	RADIOGRAFIA PANORAMICA DE MAXILARES, SUPERIOR E INFERIOR (ORTOPANTOMOGRAMA)	19.000
	RADIOGRAFIA DE ARTICULACION TEMPOROMAXILAR (ATM)	28.771
	RADIOGRAFIAS INTRAORALES OCLUSALES	11.673
	RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES MILIMETRADAS	6.352
	RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES DIENTES ANTERIORES SUPERIORES	6.294
	RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES DIENTES ANTERIORES INFERIORES	6.352
	RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES ZONA DE CANINOS	6.352
	RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES PREMOLARES	6.352
	RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES MOLARES	6.352
	RADIOGRAFIAS INTRAORALES PERIAPICALES JUEGO COMPLETO	6.352
RADIOGRAFIAS INTRAORALES CORONALES	6.352	
RADIOGRAFIA DE TEJIDOS BLANDOS DE CUELLO	43.432	
RADIOGRAFIA DE CAVUM FARINGEO	28.771	

	RADIOGRAFIA DE COLUMNA CERVICAL	47.517
	RADIOGRAFIA DE COLUMNA UNION CERVICO DORSAL	47.552
	RADIOGRAFIA DE COLUMNA DORSAL	46.522
	RADIOGRAFIA DE COLUMNA DORSOLUMBAR	46.522
	RADIOGRAFIA DE COLUMNA LUMBOSACRA	58.047
	RADIOGRAFIA DE SACRO COCCIX	45.148
	RADIOGRAFIA DE COLUMNA VERTEBRAL TOTAL §	60.770
	RADIOGRAFIA DE ARTICULACIONES SACROILIACAS	31.930
	RADIOGRAFIA DE REJA COSTAL	41.200
	RADIOGRAFIA DE ESTERNON	37.252
	RADIOGRAFIA DE TORAX (P.A. O A.P Y LATERAL, DECUBITO LATERAL, OBLICUAS O LATERAL CON BARIO) +	32.399
	RADIOGRAFIA DE ARTICULACIONES ESTERNOCLAVICULARES	37.252
	RADIOGRAFIA DE ABDOMEN SIMPLE	48.067
	RADIOGRAFIA DE ABDOMEN SIMPLE CON PROYECCIONES ADICIONALES (SERIE DE ABDOMEN AGUDO) +	63.860
	RADIOGRAFIA PARA DETECTAR EDAD OSEA [CARPOGRAMA] +	29.012
	RADIOGRAFIA DE OMOPLATO	37.595
	RADIOGRAFIA DE CLAVICULA	29.012
	RADIOGRAFIA DE HUMERO +	37.595
	RADIOGRAFIA DE ANTEBRAZO +	29.012
	RADIOGRAFIA DE HOMBRO	37.595
	RADIOGRAFIA DE CODO	29.012
	RADIOGRAFIA DE MUÑECA +	29.032
	RADIOGRAFIA DE DEDOS EN MANO +	29.012
	RADIOGRAFIA PARA MEDICION DE MIEMBROS INFERIORES [ESTUDIO DE FARILL U OSTEOMETRIA], ESTUDIO DE PIE P	37.423
	RADIOGRAFIA DE ANTEVERSION FEMORAL	46.007
	RADIOGRAFIA DE FEMUR AP Y LATERAL	37.595
	RADIOGRAFIA DE PIERNA AP Y LATERAL	37.595
	RADIOGRAFIA DE ANTEVERSION TIBIAL	29.024
	RADIOGRAFIA DE PIE AP Y LATERAL	29.012

	RADIOGRAFIA DE CALCANEAL AXIAL Y LATERAL	29.012
	RADIOGRAFIA DE MIEMBRO INFERIOR AP Y LATERAL	29.012
	RADIOGRAFIA DE CADERA O ARTICULACION COXO-FEMORAL (AP, LATERAL)	31.930
	RADIOGRAFIA DE CADERA COMPARATIVA	40.498
	RADIOGRAFIA DE RODILLA AP, LATERAL	37.595
	RADIOGRAFIA DE RODILLAS COMPARATIVAS POSICION VERTICAL (UNICAMENTE VISTA ANTEROPOSTERIOR)	16.995
	RADIOGRAFIA TANGENCIAL DE ROTULA	43.432
	RADIOGRAFÍAS AXIALES DE ROTULA O LONGITUD DE MIEMBROS INFERIORES	0
	RADIOGRAFIA DE TOBILLO AP LATERAL Y ROTACION INTERNA	29.012
	RADIOGRAFÍAS COMPARATIVAS DE EXTREMIDADES INFERIORES +	17.009
	RADIOGRAFÍAS EN EXTREMIDADES PROYECCIONES ADICIONALES: STRESS, TUNEL, OBLICUAS	17.040
ECOGRAFIA	ULTRASONOGRAFIA DIAGNOSTICA DE TEJIDOS BLANDOS DE PARED ABDOMINAL Y DE PELVIS	68.667
	ULTRASONOGRAFIA DE ABDOMEN TOTAL: HIGADO, PANCREAS, VESICULA, VIAS BILIARES, RIÑONES, BAZO, GRANDES	133.385
	ULTRASONOGRAFIA DE ABDOMEN SUPERIOR: HIGADO, PANCREAS, VIAS BILIARES, RIÑONES, BAZO Y GRANDES VASOS	105.918
	ULTRASONOGRAFIA DE HIGADO, PANCREAS, VIA BILIAR Y VESICULA	66.778
	ULTRASONOGRAFIA DE RIÑONES, BAZO, AORTA O ADRENALES	66.778
	ULTRASONOGRAFIA DE VIAS URINARIAS (RIÑONES, VEJIGA Y PROSTATA TRANSABDOMINAL)	80.855
	ULTRASONOGRAFIA DE ABDOMEN: MASAS ABDOMINALES Y DE RETROPERITONEO	66.778
	ULTRASONOGRAFIA PELVICA GINECOLOGICA TRANSVAGINAL	22.324
	ULTRASONOGRAFIA PELVICA GINECOLOGICA TRANSABDOMINAL	55.105
	ECOGRAFIA OBSTÉTRICA	18.168
	ULTRASONOGRAFIA OBSTETRICA TRANSVAGINAL	28.855
	ULTRASONOGRAFÍA OBSTETRICA CON PERFIL BIOFISICO +	28.261

	ULTRASONOGRAFIA OBSTETRICA CON EVALUACION DE CIRCULACION PLACENTARIA Y FETAL	92.346
	ULTRASONOGRAFIA OBSTETRICA CON EVALUACION DE CIRCULACION PLACENTARIA Y FETAL PYP	92.346
CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA	CONSULTA DE CONTROL POR OPTOMETRIA	3.787
	CONSULTA PEDIATRIA CONTROL	33.748
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR GINECOLOGIA [PYP]	19.692
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA ESPECIALIZADA [OTRAS ESPECIALIDADES] PYP	19.692
	CONSULTA DE CONTROL POR TERAPIAS ALTERNATIVAS	2.375
	CONSULTA DE CONTROL POR TERAPIAS ALTERNATIVA	8.927
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR GINECOLOGIA	19.588
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR GINECOLOGIA (PYP)	19.588
	CONSULTA DE CONTROL ORTOPIEDIA	14.580
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA ESPECIALIZADA	19.593
	CONSULTA CONTROL OFTALMOLOGIA	26.998
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA ESPECIALIZADA [Otras especialidades]	19.640
	VALORACIÓN POR EL PEDIATRA, DEL RECIÉN NACIDO Y CONTROLES DEL SANO DURANTE TODA SU PERMANENCIA EN EL	35.099
	CONSULTA 1 VEZ OFTALMOLOGIA	9.500
	CONSULTA PEDIATRIA 1 VEZ	40.498
	CONSULTA DE PRIMER VEZ POR PSIQUIATRIA	29.698
	CONSULTA DE PRIMER VEZ POR TRAUMATOLOGIA	29.698
	CONSULTA DE PRIMER VEZ POR GINECOLOGIA	29.684
	CONSULTA ORTOPIEDIA 1RA VEZ	14.580
	CONSULTA ESPECIALIZADA	29.684
CONSULTA OPTOMETRIA CONVENIO	16.198	

	CONSULTA DE PRIMERA VEZ NUTRICION Y DIETETICA	20.250
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR OPTOMETRIA	4.146
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR OPTOMETRIA CORPOVISION	10.364
	CONSULTA PRIMERA VEZ TERAPIAS ALTERNATIVAS	7.125
	CONSULTA PRIMERA VEZ TERAPIAS ALTERNATIVA	16.739
	CONSULTA DE URGENCIAS, POR MEDICINA ESPECIALIZADA	33.818
CONSULTA MEDICA	CONSULTA DE URGENCIAS, POR MEDICINA GENERAL	22.215
	CONSULTA DE INGRESO POR MEDICINA GENERAL	25.462
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA GENERAL- CON CITOLOGIA POSITIVA	20.700
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA GENERAL	13.681
	CONSULTA PRIORITARIA	13.656
	CONSULTA PRIORITARIA PRIMERO DE MAYO	15.793
	CONSULTA MEDICA GENERAL 1 VEZ PMAYO	15.793
	CONSULTA MEDICA GENERAL 1 VEZ PMAYO - CONVENIO EMPRESARIAL	9.800
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA GENERAL PYP PF	13.681
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA GENERAL CYD PYP	13.681
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA GENERAL JV PYP	13.681
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA GENERAL PYP EMB	13.681
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA GENERAL PYP	13.681
	CONSULTA MEDICA	6.322
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL	13.577
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL PYP	13.577
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL PYP.	13.577
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL PYP PF	13.577
CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL PYP EMB	13.577	
CONSULTA POR ENFERMERIA	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ENFERMERIA	6.294
	POS-CONSULTA (AIPI POR ENFERMERIA)"	0
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ENFERMERIA PYP PF	6.322
	MONITOREO DE PRESION ARTERIAL SISTEMICA SOD	1.662

	AFINAMIENTO EN TOMA DE PRESION ARTERIAL SISTEMICA	2.969
	TOMA NO QUIRURGICA DE MUESTRA O TEJIDO VAGINAL PARA ESTUDIO CITOLOGICO (CCV)	11.637
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ENFERMERIA	6.322
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ENFERMERIA PYP PF	6.322
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ENFERMERIA CYD PYP	6.322
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ENFERMERIA PYP	6.322
ELECTRO DIAGNOSTICO	ELECTROCARDIOGRAFIA DINAMICA (HOLTER) +	0
	ELECTROCARDIOGRAMA DE RITMO O DE SUPERFICIE SOD	10.800
	ELECTROCARDIOGRAMA DE RITMO O DE SUPERFICIE PMAYO	21.091
	LECTURA ELECTROCARDIOGRAMA	4.050
LABORATORIO CLINICO	ANTIBIOGRAMA (DISCO)	11.043
	ANTIBIOGRAMA (MIC) METODO AUTOMATICO	17.900
	ANTIBIOGRAMA (MIC) METODO MANUAL	17.853
	HONGOS, PRUEBAS DE SENSIBILIDAD	13.091
	LEVADURAS, PRUEBA DE SENSIBILIDAD POR DILUCION§	67.210
	LEVADURAS, PRUEBA DE SENSIBILIDAD POR E-TEST§	0
	MYCOBACTERIUM, PRUEBAS DE SENSIBILIDAD+	113.645
	NEISSERIA GONORRHOEAE, PRUEBA SE SUSCEPTIBILIDAD * +	22.443
	COLORACION ACIDO ALCOHOL RESISTENTE [ZIELH-NIELSEN] Y LECTURA O BACILOSCOPIA	5.584
	ESPUTO INDUCIDO	9.151
	COLORACION ACIDO ALCOHOL RESISTENTE	8.927
	COLORACION ACIDO ALCOHOL RESISTENTE MODIFICADA Y LECTURA *+	9.926
	COLORACION ALBERT [LOEFFLER] Y LECTURA+	10.093
	COLORACION AZUL DE METILENO Y LECTURA PARA CUALQUIER MUESTRA +	7.337
	COLORACION FLUORESCENTE NARANJA DE ACRIDINA Y LECTURA §	0
	COLORACION GIEMSA Y LECTURA §	0
	COLORACION GRAM Y LECTURA PARA CUALQUIER MUESTRA	2.980
	COLORACION GRAM Y LECTURA CUALQUIER MUESTRA	6.584
	ACTINOMYCES, CULTIVO HONGOS	13.418

BORDETELLA PERTUSIS, CULTIVO	14.724
CULTIVO ESPECIAL PARA OTROS MICROORGANISMOS[31.804
BRUCELLA, CULTIVO *	23.161
CLOSTRIDIUM BOTULINUM, CULTIVO	23.161
CLOSTRIDIUM DIFFICILE, CULTIVO	23.161
COPROCULTIVO	16.000
C OPROCULTIVO	0
COPROCULTIVO INCLUYE IDENTIFICACION[[41.289
CORYNEBACTERIUM DIFTERIAE, CULTIVO	23.161
CRYPTOCOCCUS NEOFORMANS, CULTIVO	15.081
CULTIVO DE LIQUIDOS CORPORALES: BILIS, L.C.R, PERITONEAL, PLEURAL, ASCITICO, SINOVIAL, OTROS DIFERE	15.824
CULTIVO ESPECIALES PARA OTROS MICROORGANISMOS	23.161
CULTIVO PARA HONGOS EN MEDULA OSEA	19.118
CULTIVO PARA HONGOS MICOSIS PROFUNDA	29.058
CULTIVO PARA MICOBACTERIAS EN MEDULA OSEA	22.443
CULTIVO PARA MICROORGANISMOS ANAEROBIOS EN MEDULA OSEA	24.818
CULTIVO PARA MICROORGANISMOS EN CUALQUIER MUESTRA DIFERENTE A MEDULA OSEA, ORINA Y HECEES *	15.793
CULTIVO PARA MICROORGANISMOS ANAEROBIOS DE CUALQUIER MUESTRA DIFERENTE A MEDULA OSEA	38.122
HELICOBACTER PYLORI, CULTIVO	23.161
HEMOCULTIVO AEROBIO POR METODO AUTOMATICO *	26.718
HEMOCULTIVO AEROBIO POR METODO MANUAL *	40.711
HEMOCULTIVO ANAEROBIO POR METODO AUTOMATICO	40.711
HEMOCULTIVO ANAEROBIO POR METODO MANUAL	40.711
HEMOCULTIVO PARA HONGOS§	40.711
HEMOCULTIVO LISIS CENTRIFUGACION§	40.711
HEMOCULTIVO RESINAS§	40.711
MYCOBACTERIUM TUBERCULOSIS, CULTIVO *+	27.668
MYCOPLASMA, CULTIVO+	11.637
NEISSERIA GONORRHOEAE, CULTIVO *+	18.710

UROCULTIVO [ANTIBIOGRAMA DE DISCO]+	24.937
UROCULTIVO [ANTIBIOGRAMA DE DISCO]+ INCLUYE: RECUENTO DE COLONIAS	0
UROCULTIVO [ANTIBIOGRAMA DE DISCO	31.246
UROCULTIVO [ANTIOGRAMA MIC AUTOMATICO]+	25.000
UROCULTIVO [ANTIOGRAMA MIC AUTOMATICO	0
UROCULTIVO [ANTIOGRAMA MIC MANUAL]+	15.824
EXAMEN DIRECTO FRESCO DE CUALQUIER MUESTRA	5.000
EXAMEN DIRECTO FRESCO D CUALQUIER MUESTRA	16.739
EXAMEN DIRECTO PARA HONGOS [KOH]	3.095
EXAMEN DIRECTO PARA HONGOS[7.588
LEPTOSPIRA, SEROTIPIFICACION+	20.715
PRUEBA DE MANTOUX [TUBERCULINA]+PPD	4.675
FIBRINOGENO, COAGULACIÓN	67.496
COAGULACIÓN TIEMPO DE RETRACCION	2.455
TIEMPO DE COAGULACIÓN	5.344
TIEMPO DE PROTOMBINA	7.515
TIEMPO DE PROTOMBINA	0
TIEMPO DE PROTROMBINA P T	12.275
TIEMPO DE SANGRIA [IVY O DUKE]	6.750
TIEMPO DE TROMBOPLASTINA (PTT)	9.385
TIEMPO DE TROMBOPLASTINA PARCIAL	0
TIEMPO DE TROMBOPLASTINA PTT	8.927
FENOMENO L.E.	6.209
FENOMENO LE	6.185
PRUEBA DE CICLAJE [CÉLULAS FALCIFORMES O DREPANOCITOS]	4.500
COOMBS DIRECTO, PRUEBA CUALITATIVA	6.531
COOMBS DIRECTO PRUEBA CUALITATIVA	0
COOMBS INDIRECTO, PRUEBA CUALITATIVA	4.037
COOMBS INDIRECTO, PRUEBA CUANTITATIVA	8.000
COOMBS INDIRECTO PRUEBA CUANTITATIVA	0
COOMBS INDIRECTO PRUEBA CUANTITATIVOS	20.087

ERITROSEDIMENTACION [VELOCIDAD SEDIMENTACION GLOBULAR - VSG]	1.440
ERITROSEDIMENTACION [VELOCIDAD SEDIMENTACION GLOBULAR	0
ERITROSEDIMENTACION [VELOCIDAD SEDIMENTACION GLOBULAR- VSG	2.455
EXTENDIDO DE SANGRE PERIFERICA, ESTUDIO DE MORFOLOGIA	2.375
HEMOGRAMA [HEMOGLOBINA, HEMATOCRITO Y LEUCOGRAMA]	8.499
HEMOGRAMA [HEMOGLOBINA, HEMATOCRITO, RECUENTO DE ERITROCITOS, DICES ERITROCITARIO	14.303
HEMOGRAMA TIPO IV AUTOMATIZADO	12.498
HEMOGRAMA [HEMOGLOBINA, HEMATOCRITO Y LEUCOGRAMA] PYP EMB	8.499
HEMOGRAMA [HEMOGLOBINA, HEMATOCRITO Y LEUCOGRAMA] PYP	14.199
CUADRO HEMATICO O HEMOGRAMA HEMATOCRITO YL EUCOGRAMA	7.500
HEMOGRAMA IV HEMOGLOBINA	0
HEMATOCRITO	1.425
HEMATOCRIT O[2.567
HEMOCLASIFICACION GRUPO ABO Y FACTOR RH	4.500
HEMOCLASIFICACION GRUPO ABO Y FACTOR RH	5.182
HEMOCLASIFICACION GRUPO ABO, DIRECTA O GLOBULAR	0
H EMOCLASIFICACION	7.254
HEMOCLASIFICACION GRUPO ABO Y FACTOR R	0
HEMOCLASIFICACION PYP GRUPO ABO Y FACTOR RH	11.193
HEMOCLASIFICACION GRUPO ABO Y FACTOR RH PYP	11.193
HEMOGLOBINA	1.980
HEMOGLOBINA PYP	3.420
HEMOPARASITOS, EXTENDIDO DE GOTA GRUESA	6.390
HEMOPARASITOS, EXTENDIDO DE SANGRE PERIFERICA	7.382
LEUCOGRAMA [RECUENTO TOTAL Y DIFERENCIAL]	8.906
LEUCOGRAMA RECUENTO TOTAL[4.129
RECUENTO DE EOSINOFILO EN CUALQUIER MUESTRA+	5.000
RECUENTO DE EOSINOFILOS EN CUALQUIER MUSTRA	8.035
RECUENTO DE PLAQUETAS, METODO AUTOMATICO	2.870
R ECUENTO DE PLAQUETAS METODO AUTOMATICO [8.927
RECUENTO DE PLAQUETAS, METODO MANUAL	5.837

RECUENTO DE RETICULOCITOS, MÉTODO MANUAL+	3.500
RECUENTO DE RETICULOCITO	8.369
ESPERMOGRAMA CON BIOQUIMICA+ INCLUYE: ACIDO CITRICO, ACIDO ASCORBICO, FRUCTOSA, GLIC	0
ESPERMOGRAMA CON BIOQUIMICA[31.023
FERRITINA+	32.800
ACIDO FÓLICO EN ERITROCITOS+	47.248
HEMOGLOBINA GLICOSILADA POR ANTICUERPOS MONOCLONALES	19.545
HEMOGLOBINA GLICOSILADA POR ANTICUERPOS MONOCLON	0
HEMOGLOBINA GLICOSILADA POR ANTICUERPOS	30.130
KIT CAMPAÑA ESCOLAR (CERTIF MEDICO Y ODONTOLOGICO)	6.310
ACIDO URICO	4.000
ACIDO URICO+	0
ACIDO URICO[]	7.923
ALBUMINA	3.000
ALBUMINA +	0
ALBUMINA []	5.356
ALBUMINA EN ORINA 24H19036	5.344
AMILASA	6.412
AMILASA +	0
903805[]	8.481
BILIRRUBINAS TOTAL Y DIRECTA	4.000
BILIRRUBINAS TOTAL Y DIRECTA	0
BILIRRUNINA TOTAL[]	6.584
BILIRRUBINAS TOTAL Y DIRECTA	0
CALCIO POR COLORIMETRIA *+	7.718
CALCIO POR COLORIMETRIA	0
CALCIO POR COLORIMETRIA[]	13.168
COLORO [CLORURO]	3.800
COLORO [CLORURO	0
COLORO[]	13.168
COLESTEROL DE ALTA DENSIDAD [HDL]	6.000

COLESTEROL HDL[[14.395
COLESTEROL DE ALTA DENSIDAD [HDL] PYP	9.535
COLESTEROL DE BAJA DENSIDAD [LDL] ENZIMATICO	7.000
COLESTEROL DE BAJA DENSIDAD LDL[]	14.507
COLESTEROL DE BAJA DENSIDAD [LDL] ENZIMATICO PYP	10.572
COLESTEROL DE MUY BAJA DENSIDAD [VLDL]	7.193
COLESTEROL TOTAL	5.500
COLESTEROL TOTAL [[13.837
COLESTEROL TOTAL PYP	11.401
CREATIN FOSFOQUINASA TOTAL CPK TOTAL	8.193
CREATIN QUINASA TOTAL CK- CPK	7.718
CREATIN QUINASA TOTAL CK-CPK	12.498
CREATININA DEPURACION	7.837
CREATININA DEPURACION	0
CREATININA DEPURACION[6.919
CURVA DE TOLERANCIA A LA GLUCOSA _ SOLO PARTICULARES	20.000
CREATININA EN SUERO	7.065
CREATININA EN SUERO	0
CREATININA EN SUERO ORINA U OTROS[6.696
CREATININA EN SUERO PYP	4.871
CUERPOS CETÓNICOS O CETÓNAS EN ORINA	5.898
DESHIDROGENASA LÁCTICA [LDH]	26.955
DESHIDROGENASA L-CTICA, ISOENZIMA	0
DESHIDROGENASA LACTICA LDH	30.688
FOSFATASA ACIDA	7.837
FOSFATASA ALCALINA	6.887
FOSFATASA ALCALINA	0
FOSFATASA AL CALIN A	8.816
FOSFATASA ALCALINA.	6.500
FÓSFORO INORGÁNICO [FOSFATOS]	20.250
GAMMA GLUTAMIL TRANSFERASA [GGT]	11.756
GAMMA GLUTAMIL TRANSFERASA GGT	17.408

GLUCOSA EN ORINA	3.206
GLUCOSA EN ORINA	0
GLUCOSA EN SUERO, LCR U OTRO FLUIDO DIFERENTE A ORINA	4.700
GLUCOMETRIA TAMIZAJE	4.750
GLUCOSA EN SUER[7.142
GLUCOSA EN SUERO, LCR U OTRO FLUIDO DIFERENTE A ORINA PYP	5.700
GLUCOSA PRE Y POST CARGA DE GLUCOSA	14.368
GLUCOSA PRE Y POST CARGA DE GLUCOSA	0
GLUCOSA PRE Y POS INCLUYE CARGA DE GLUCOSA	16.850
GLUCOSA PRE Y POST PRANDIAL	0
GLUCOSA, CURVA DE TOLERANCIA	26.480
GLUCOSA, TEST O' SULLIVAN	25.000
GLUCOSA, TEST O' SULLIVAN PYP	39.488
NITROGENO UREICO [BUN]	4.000
NITROGENO UREICO[10.043
POTASIO+	13.300
POTASIO	0
POTASIO [13.280
PROTEÍNAS DIFERENCIADAS [ALBÚMINA/GLOBULINA] *+	24.299
PROTEINAS EN ORINA 24H+	5.000
PROTEINA EN ORINA DE 24 HORAS	7.700
PROTEINAS TOTALES EN SUERO Y OTROS FLUIDOS	3.095
PROTEINAS TOTALES EN SUERO Y OTROS FLUIDOS	0
PROTEINAS TOTALES N SUERO	8.369
SODIO+	0
SODIO	15.065
TRANSAMINASA GLUTAMICOPIRUVICA O ALANINO AMINO TRANSFERASA [TGP-ALT]	8.000
TRANSAMINASA GLUTÊMICOPIRÇVICA O ALANINO AMINO TRANSFERASA [TGP-ALT	0
TRANSAMINASA GLUTAMICOPIRUVICA O ALANINO AMINO TRANSFERASA TGP-ALT	7.811

TRANSAMINASA GLUTAMICO OXALACETICA O ASPARTATO AMINO TRANSFERASA [TGO-AST]	10.093
TRIGLICERIDOS	6.500
TRIGLICERI DOS	9.597
TRIGLICERIDOS PYP	7.670
UREA+	7.588
UREA	7.811
TRANSAMINASA GLUTAMICO OXALACETICA O ASPARTATO AMINO TRANSFERASA [TGO-AST]+	8.000
TRANSAMINASA GLUTAMICO OXALACETICA O ASPARTATO AMINO TRANSFERASA [TGO-AS	0
TRANSAMINASA GLUTAMICO OXALACETICA O ASPARTATO AMINO TRANSFERASA TGO-AST	7.811
HORMONA DE CRECIMIENTO O SOMATOTRÓPICA	54.025
HORMONA FOLÍCULO ESTIMULANTE [FSH]	27.311
HORMONA LUTEINIZANTE LH	30.210
PROLACTINA [BASAL]	31.230
ESTRADIOL	30.636
GONADOTROPINA CORIONICA, SUBUNIDAD BETA CUALITATIVA, [BHCG] PRUEBA DE EMBARAZO EN ORINA O SUERO	10.500
GONADOTROPINA CORIONICA, SUBUNIDAD BETA CUALITATIVA, [BHCG] PRUEB DE EMBARAZO EN ORINA O SUERO	0
GONADOTROPINA CORIONICA BETA CUALITATIVA	17.855
PROGESTERONA	30.993
TESTOSTERONA LIBRE	31.468
TESTOSTERONA TOTAL	27.549
CORTISOL LIBRE EN ORINA DE 24 H	40.498
HORMONA ESTIMULANTE DEL TIROIDES [TSH]	25.332
HORMONA ESTIMULANTE DEL TIROIDES [TSH] NEONATAL	23.990
HORMONA ESTIMULANTE DEL TIROIDES [TSH	0
HORMONA ESTIMULANTE DEL TIROIDES TSH NEONATAL	323.619
HORMONA ESTIMULANTE DEL TIROIDES [TSH] NEONATAL PYP	27.673

TIROXINA LIBRE [T4L]+	28.791
TIROXINA LIBRE [T4L	0
TIROXINA LIBRE [T4L]	27.898
TIROXINA TOTAL [T4]+	22.443
TIROXINA TOTAL [T4	0
TIROXINA TOTAL [T4]	27.898
TRIYODOTIRONINA [CAPTACIÓN O UPTAKE T3]+	18.701
TRIYODOTIRONINA LIBRE [T3L]+	0
TRIYODOTIRONINA LIBRE [T3L	0
TRIYODOTIRONINA LIBRE T3L	26.224
TRIYODOTIRONINA TOTAL [T3]+	22.680
TRIYODOTIRONINA TOTAL [T3	0
TRIYODOTIRONINA TOTAL T3	26.224
LITIO POR ABSORCIÓN ATÓMICA+	67.448
ANTIESTREPTOLISINAS O PRUEBA CUANTITATIVA	10.000
ANTIESTREPTOLISINA "O" CUANTITATIVA POR TITULACIÓN	15.793
ANTIESTREPTOLISINA O CUANTITATIVA POR TITULACIÓN	0
ANTIESTREPTOLISINA O[]	15.623
TREPONEMA PALLIDUM, ANTICUERPOS (FTA-ABS O TPHA-PRUEBA TREPONEMICA)+	35.861
TOXOPLASMA GONDII, ANTICUERPOS IG G POR EIA+	25.894
TOXOPLASMA GONDII, ANTICUERPOS IG M POR EIA+	28.052
CITOMEGALOVIRUS, ANTICUERPOS IG G [CMV-G] POR EIA+	20.140
CITOMEGALOVIRUS, ANTICUERPOS IG M [CMV-M] POR EIA+	21.579
DENGUE ANTICUERPOS IGM	24.500
EPSTEIN-BARR, ANTICUERPOS IG A [CÁPSULA EB-VCA-A]+	20.140
HEPATITIS B, ANT-GENO E [AG HBE]+	0
HEPATITIS B, ANT-GENO E [AG HBE]	0
HEPATITIS B ANTIGENO E	51.333
HEPATITIS A, ANTICUERPOS TOTALES [ANTI HVA]+	0
HEPATITIS A, ANTICUERPOS TOTALES [ANTI HVA	0
HEPATITIS A ANTICUERPOS TOTALES	51.333

HEPATITIS B, ANTICUERPOS CENTRAL IG M [ANTI-CORE HBC-M]+	0
HEPATITIS B, ANTICUERPOS CENTRAL IG M [ANTI-CORE HBC-	0
HEPATITIS B, ANTICUERPOS CENTRAL TOTALES [ANTI-CORE HBC] & *+	0
HEPATITIS B, ANTICUERPOS CENTRAL TOTALES [ANTI-CORE HBC]	0
HEPATITIS B, ANTICUERPOS S [ANTI-HBS] *+	0
HEPATITIS B, ANTICUERPOS S [ANTI-HBS]	0
HEPATITIS B ANTIGENO DE SUPERFICIE AGHBS	51.333
HEPATIS B, ANTIGENO DE SUPERFICIE	24.430
HEPATITIS C, ANTICUERPO [ANTI-HVC] & *+	69.745
VARICELA ANTICUERPO	30.000
HERPES I, ANTICUERPOS IG G+	34.911
HERPES I, ANTICUERPOS IG M+	35.149
HERPES II, ANTICUERPOS IG G+	35.030
HERPES II, ANTICUERPOS IG M+	27.255
HTLV I, ANTICUERPOS PRESUNTIVOS	24.550
RUBEOLA, ANTICUERPOS IG G POR EIA+	24.750
RUBEOLA, ANTICUERPOS IG G POR RIA+	28.770
RUBEOLA, ANTICUERPOS IG M POR EIA*+	33.435
VIH 1 Y 2, ANTICUERPOS &	23.665
VIH 1 Y 2, ANTICUERPOS	0
VIH 1 Y 2 ANTICUERPOS	39.057
VIH 1 Y 2, ANTICUERPOS PYP	31.200
VIH PROYECTO PRUEBA CONFIRMATORIA POR WESTERN BLOTTING O EQUIVALENTE *+	31.246
TOMA MUESTRA DE SANGRE	0
ANTÍGENOS FEBRILES [VIDAL O WEIL FELIX]+	16.050
HEPATITIS B, ANTÍGENO DE SUPERFICIE [AG HBS]	61.934
HEPATITIS B, ANTÍGENO DE SUPERFICIE [AG HBS	0
ANTICUERPOS NUCLEARES EXTRACTABLES TOTALES [ENA] SS-A [RO] SS-B [LA] RNP Y SM +	0
ANTICUERPOS NUCLEARES EXTRACTABLES TOTALES [ENA] SS-A [RO] SS-B [LA] RNP Y SM	0

NUCLEARES, ANTICUERPOS ANA POR EIA+	26.480
ANTÍGENO CARCINOEMBRIONARIO +	67.496
ANT-GENO DE C-NCER DE MAMA [CA 15-3]+	0
ANT-GENO DE C-NCER DE MAMA [CA 15-3	0
ANTIGENO DE CANCE DE MAMA CA-15-3	43.856
ANTÍGENO DE CÁNCER DE OVARIO [CA 125]+	51.298
ANTÍGENO DE CÁNCER DE OVARIO [CA 125	0
ANTIGENO DE CANCER DE OVARIO CA-125	43.075
ANTÍGENO ESPECÍFICO DE PROSTATA+	33.087
ANTÍGENO ESPECÍFICO DE PROSTATA, FRACCIÓN LIBRE+	35.000
ANTÍGENO ESPECÍFICO DE PROSTATA, FRACCIÓN LIBRE	0
ANTIGENO ESPECIFICO DE PROSTATA PSA	43.521
GONADOTROPINA CORIÓNICA, SUBUNIDAD BETA CUANTITATIVA [BHCG]+	24.439
INMUNOGLOBULINA A [IGA] CUANTITATIVA POR IDR+	53.998
INMUNOGLOBULINA G [IGG] CUANTITATIVA POR IDR+	53.998
INMUNOGLOBULINA IGE TOTAL, DOSIFICACIÓN	22.720
INMUNOGLOBINA M (IGM CUANTITATIVA POT IDR)	29.000
COMPLEMENTO SERICO C3 CUANTITATIVO POR IDR+	36.692
COMPLEMENTO SERICO C3 CUANTITATIVO POR NEFELOMETRÍA+	67.496
COMPLEMENTO SERICO C4 CUANTITATIVO POR IDR+	23.352
FACTOR REMATOIDEO [R.A.] CUANTITATIVO POR NEFELOMETR-A+	6.322
FACTOR REMATOIDEO [R.A.] SEMICUANTITATIVO POR LÁTEX+	5.000
FACTOR REMATOIDEO [R.A.] SEMICUANTITATIVO POR LÁTEX	0
FACTOR REMATOIDEO SEMICUANTITATIVO	13.949
PROTEÍNA C REACTIVA, CUANTITATIVO DE ALTA PRECISION+	20.662
PROTE-NA C REACTIVA, PRUEBA SEMICUANTITATIVA+	10.000
PROTE-NA C REACTIVA, PRUEBA SEMICUANTITATIVA	0
PROTEINA C REACTIV A	16.739
SEROLOGIA [PRUEBA NO TREPONEMICA] RPR &	5.581
TOMA DE PRUEBA DE SEROLOGÍA (RPR)	9.143
SEROLOGIA [PRUEBA NO TREPONEMICA]	0
SEROLOGIA [PRUEBA NO TREPONEMICA	8.593

SEROLOGIA [PRUEBA NO TREPOMENICA] VDRL EN SUERO O LCR	4.500
SEROLOGIA PYP [PRUEBA NO TREPOMENICA] VDRL EN SUERO O LCR	7.151
SEROLOGIA [PRUEBA NO TREPOMENICA] VDRL EN SUERO O LCR PYP	7.151
SERVICIO URGENCIAS DE LABORATORIO CENTRO DE SALUD PRIMERO DE MAYO (TAXI)	4.037
AZUCARES REDUCTORES EN HECES+	6.400
AZUCARES REDUCTORES EN HECES	6.361
COPROLOGICO	3.524
C OPROLOGICO	0
COPROLOGICO[7.030
COPROLOGICO POR CONCENTRACION	8.355
COPROSCOPICO	14.131
COPROSCOPICO[21.649
GRASAS NEUTRAS EN HECES [SUDAN III]+	0
OXIUROS, IDENTIFICACIÓN PERIANAL [CINTA ADHESIVA O PRUEBA DE GRAHAM]+	3.919
SANGRE OCULTA EN MATERIA FECAL [GUAYACO O EQUIVALENTE]	3.500
SANGRE OCULTA EN MATERIA FECAL GUAYACO O EQUIVALENTE	4.241
SANGRE OCULTA [MATERIA FECAL] DETERMINACIÓN DE HEMOGLOBINA HUMANA ESPECÍFICA POR EIA+	3.511
RECUESTO HAMBURGUER+	8.550
UROANALISIS CON SEDIMENTO Y DENSIDAD URINAR	0
UROANALISIS CON SEDIMENTO Y DENSIDAD	8.369
RECUESTO HAMBURGUER+ PYP	8.499
UROANÁLISIS CON SEDIMENTO Y DENSIDAD URINARIA	5.000
UROANÁLISIS CON SEDIMENTO Y DENSIDAD URINARIA PYP	8.602
ESPERMOGRAMA BÁSICO	20.662
ELECTROLITOS EN SANGRE (NA, K, CL)	25.245
GALACTOSA, CURVA DE TOLERANCIA	0
COOMBS DIRECTO, CUALITATIVO POR TUBO+	6.500
COOMBS DIRECTO CUALITATIVO [10.601
FENOTIPAGE, FACTOR RH [C, C, E, E] POR MICROTÉCNICA+	8.906

TERAPIA FISICA	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR FISIOTERAPIA	7.477
	CONSULTA DECONTROL POR FISIOTERAPIA	7.477
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR FISIOTERAPIA PRIMERO DE MAYO	13.503
	TERAPIA FISICA INTEGRAL SOD +	7.462
	MODALIDADES CINETICAS DE TERAPIA SOD +	4.000
	MODALIDADES ELECTRICAS Y ELECTROMAGNETICAS DE TERAPIA SOD +	1.349
	MODALIDADES MECANICAS DE TERAPIA SOD +	1.349
TERAPIA DEL LENGUAJE	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR FONIATRIA Y FONOAUDIOLOGIA	7.193
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR FONIATRIA Y FONOAUDIOLOGIA	7.193
	EVALUACION FONOAUDIOLOGICA DE DESORDENES DEL LENGUAJE Y VOZ	13.200
	PRUEBAS FONOAUDIOLOGICAS DE LA COMUNICACIÓN FUNCIONAL (HABLA) §	13.200
	TERAPIA FONOAUDIOLOGICA INTEGRAL SOD	7.155
	TERAPIA FONOAUDIOLOGICA PARA PROBLEMAS EVOLUTIVOS Y ADQUIRIDOS DEL LENGUAJE ORAL Y ESCRITO	13.218
	TERAPIA FONOAUDIOLOGICA PARA DESORDENES DEL HABLA, VOZ, FLUIDEZ, ARTICULACION, RESONANCIA SOD	7.500
	TERAPIA FONOAUDIOLOGICA PARA DESORDENES AUDITIVOS COMUNICATIVOS SOD	0
	TERAPIA FONOAUDIOLOGICA PARA DESORDENES COGNITIVO COGNOSITIVOS SOD	3.919
	OTRO ADIESTRAMIENTO Y TERAPIA DEL HABLA SOD	13.218
TERAPIA OCUPACIONAL	CONSULTA DE CONTROL POR TERAPIA OCUPACIONAL	10.856
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR TERAPIA OCUPACIONAL	10.800
	TERAPIA OCUPACIONAL INTEGRAL SOD	7.500
TERAPIA RESPIRATORIA	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR TERAPIA RESPIRATORIA	8.331
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR TERAPIA RESPIRATORIA PRIMERO DE MAYO	13.503
	TERAPIA RESPIRATORIA INTEGRAL SOD	5.389
	MEDICACION RESPIRATORIA ADMINISTRADA MEDIANTE NEBULIZACION (AEROSOLTERAPIA)	1.349

	NEBULIZACION	5.462
PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR PSICOLOGIA	8.668
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR PSICOLOGIA (EMBARAZADA)	8.706
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR PSICOLOGIA	8.668
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR PSICOLOGIA (EMBARAZADA)	8.706
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR TRABAJO SOCIAL	4.275
	CONSULTA FAMILIAR, SESIÓN TRABAJO SOCIAL	11.866
	TERAPIA FAMILIAR, SESIÓN TRABAJO SOCIAL	15.778
	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR EQUIPO INTERDISCIPLINARIO	29.698
	CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR TRABAJO SOCIAL	4.316
	CONSULTA INTEGRAL DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR EQUIPO INTERDISCIPLINARIO	0
	CONSULTA DE URGENCIAS POR PSICOLOGIA	14.131
	OTRAS PRUEBAS Y EVALUCION PSICOLOGICA	5.535
	DETERMINACION DEL ESTADO MENTAL POR PSICOLOGIA SOD	14.077
	DETERMINACIÓN DEL ESTADO MENTAL POR PSIQUIATRÍA SOD +	1.869
	OTRA ENTREVISTA Y EVALUACION PSIQUIATRICAS SOD	1.800
	EVALUACION DE SALUD MENTAL POR EQUIPO INTERDISCIPLINARIO SOD	1.869
	PSICOTERAPIA INDIVIDUAL POR PSIQUIATRIA	1.869
	PSICOTERAPIA INDIVIDUAL POR PSICOLOGIA	7.718
	INTERVENCION EN CRISIS SOD	4.319
	PSICOTERAPIA DE PAREJA POR PSIQUIATRIA	31.758
	PSICOTERAPIA DE PAREJA POR PSICOLOGIA	16.823
	PSICOTERAPIA FAMILIAR POR PSIQUIATRIA	37.080
	PSICOTERAPIA FAMILIAR POR PSICOLOGIA	4.050
	PSICOTERAPIA DE GRUPO POR PSIQUIATRIA	31.758
	PSICOTERAPIA DE GRUPO POR PSICOLOGIA	16.480
	INTERVENCION EN SALUD MENTAL COMUNITARIA, POR MEDICINA GENERAL	9.442
	INTERVENCION EN SALUD MENTAL COMUNITARIA, POR PSIQUIATRIA	1.869
INTERVENCION EN SALUD MENTAL COMUNITARIA, POR ENFERMERIA	9.442	
INTERVENCION EN SALUD MENTAL COMUNITARIA, POR PSICOLOGIA	9.442	

	INTERVENCION EN SALUD MENTAL COMUNITARIA, POR TRABAJO SOCIAL	9.442
	INTERVENCION EN SALUD MENTAL COMUNITARIA, POR TERAPIA OCUPACIONAL.	9.442
	INTERVENCION EN SALUD MENTAL COMUNITARIA, POR OTRO PROFESIONAL DE LA SALUD	9.442
	INTERVENCION EN SALUD MENTAL COMUNITARIA, POR EQUIPO INTERDISCIPLINARIO	1.869
VACUNACION	VACUNACION CONTRA COLERA	0
	VACUNACION CONTRA TUBERCULOSIS (BCG)	0
	VACUNACION CONTRA MENINGOCOCO (AC Y/O BC) +	0
	VACUNACION CONTRA HAEMOPHILUS INFLUENZA TIPO B	0
	ADMINISTRACION DE TOXOIDE DIFTERICO	0
	VACUNACION CONTRA NEUMOCOCO §	0
	ADMINISTRACION DE TOXOIDE DE TETANOS	6.329
	VACUNACION COMBINADA CONTRA TETANOS Y DIFTERIA (TD)	0
	VACUNACION COMBINADA CONTRA FIEBRE TIFOIDEA Y PARATIFOIDEA (TAB)	0
	VACUNACION COMBINADA CONTRA DIFTERIA, TETANOS Y TOS FERINA (DPT)	0
	VACUNACION COMBINADA CONTRA HAEMOPHILUS INFLUENZA TIPO B, DIFTERIA, TETANOS Y TOS FERINA (TETRAVALENT	0
	VACUNACION COMBINADA CONTRA DIFTERIA, TETANOS, TOS FERINA Y HEPATITIS B (TETRAVALENTE) §	0
	VACUNACION COMBINADA CONTRA DIFTERIA, TETANOS, TOS FERINA Y POLIOMELITIS (IVP) §	0
	VACUNACION CONTRA HAEMOPHILUS INFLUENZA TIPO B, DIFTERIA, TETANOS, TOS FERINA Y HEPATITISB	0
	VACUNACION COMBINADA CONTRA HAEMOPHILUS INFLUENZA TIPO B, DIFTERIA, TETANOS, TOS FERINA Y POLIOMELIT	0
	VACUNACION CONTRA POLIOMIELITIS (VOP O IVP)	0
	VACUNACION CONTRA HEPATITIS A	0
	VACUNACION CONTRA Hepatitis B	0
VACUNACION CONTRA FIEBRE AMARILLA	0	

VACUNA INTERNACIONAL FIEBRE AMARILLA(GASTOS ADMINISTRATIVOS POR APLICACION)	36.275
VACUNACION CONTRA RABIA	0
VACUNACION CONTRA SARAMPION	0
VACUNACION CONTRA PAROTIDITIS	0
VACUNACION CONTRA RUBEOLA	0
VACUNACION CONTRA VARICELA +	0
VACUNACION CONTRA INFLUENZA (ANTIGRI PAL)	0
VACUNACION COMBINADA CONTRA SARAMPION Y RUBEOLA (SR) (DOBLE VIRAL) +	0
VACUNACION COMBINADA CONTRA HEPATITIS A Y HEPATITIS B §	0
VACUNACION COMBINADA CONTRA SARAMPION, PAROTIDITIS Y RUBEOLA (SRP) (TRIPLE VIRAL)	0
VACUNA CONTRA PROBLEMAS GASTRICOS Y REFLUJO (ROTAVIRUS O ROTARIX).	0
HEPATITIS A NIÑOS NO PAI	47.248
VACUNA CONTRA INFLUENZA A(H1N1)	0
INFLUENZA (ANTIGRI PAL) NO PAI	26.998
VARICELA NO PAI	94.496
NEUMO 23 NO PAI	94.496
PREVENAR (ANTINEUMOCOCO) NO PAI	215.989
MENINGOCOCO BC NO PAI	61.376
ANTITETANICA NO PAI	10.806
SARAMPION NO PAI (MMR)	26.998
HEPATITIS A ADULTOS NO PAI	80.996
PENTA ACELULAR	100.981
FIEBRE TIFOIDEA	75.736
VACUNA PREGUNTAR CARLOS YEPES NOVEDAD	151.470
FIEBRE TIFOIDEA.	75.736
ROTARIZ NO PAI	227.206
VACUN CUADRIVALENTE CONTRA EL VIRUS DEL PAPILOMA HUMANO (GARDASIL)	312.459

	VACUNA BIVALENTE CONTRA EL VIRUS DEL PAPILOMA HUMANO (CERVARIX)	273.402
	DPT ACELULAR NO PAI	75.736
	ANGELA MOSALVE (KIT TERAPIA)	10.856
	VACUNA CONTRA LEPTOSPIRA NO PAI	37.868
	ADMINISTRACION DE ANTITOXINA TETANICA SOD +	0
	VACUNACION CONTRA MALARIA SOD +	0

Fuente: Aguilar, Carlos H. Ventas mensuales del laboratorio clínico de la Red de Salud de Ladera. Santiago de Cali, 2011. 1 archivo de computador

IMÁGENES

Imagen 2. Personal del laboratorio clínico de la Red Ladera



Imagen 3. Área Química del laboratorio clínico de la Red Ladera



Imagen 4. Auxiliar de laboratorio ingresando los datos de los usuarios



Imagen 5. Procedimiento de toma de muestra de sangre



Imagen 6. Centrifuga del laboratorio clinico



Imagen 7. Proceso de analisis de las muestras clinicas del laboratorio

