



IPS Viva 1A- Un ejemplo de éxito en el sector salud

En entrevista con **CONSULTORSALUD**, Cesar Augusto Sánchez, Gerente de la IPS Viva 1A habló sobre los principales factores de éxito de la entidad, que durante seis años ha logrado brindar un servicio de calidad y eficiencia tanto a sus usuarios como a los aseguradores.

Además, del enfoque social que la IPS ha adoptado a través del apoyo de niños y adolescentes que con sus ideas quieren generar proyectos innovadores y sostenibles, capacitándolos para que sean los grandes líderes y empresarios del futuro.

ConsultorSalud: ¿Qué es la IPS Viva 1A?

Cesar Sánchez: Es una IPS que nace en el año 2008 en la ciudad de Barranquilla, es una empresa joven con alrededor de 6 años, que tiene un equipo de gerencia con muchos años de experiencia. En nuestro staff tenemos gente con más de 20 años en el sector salud que viene tanto del sector asegurador como del sector de prestación de servicios de salud.

Fue con este equipo que nos sentamos a analizar el entorno de lo que había en ese momento en el sistema y de qué forma nosotros podíamos responder a todas esas necesidades que había y encontramos cinco temas relevantes.

¿Cuáles fueron esos cinco temas relevantes que encontraron?

Primero: Falta de confianza entre aseguradores y prestadores

Segundo: Elevada insatisfacción de los usuarios en la prestación del servicio

Tercero: Una red de servicios altamente fragmentada y con poca tecnología para el manejo de la información

Cuarto: Recursos financieros limitados

Quinto: Falta de herramientas

Después de detectar esos cinco temas relevantes ¿Cuál fue el paso a seguir?

Con esa información pudimos crear un modelo que respondiera a esas necesidades, porque vimos que en esos cinco puntos no sólo había necesidades del lado del usuario, sino también del lado del asegurador que es el que tiene los recursos.

Recursos que eran limitados y que había que ver cómo los manejaba para que alcanzaran y, dar una oferta de aseguramiento que logrará la satisfacción y los resultados en salud que debía esperar de la población.

Entonces, como IPS empezamos a diseñar algo que cubriera la necesidad del usuario con una atención oportuna, con accesibilidad, con buena infraestructura y con resultados en salud en poco tiempo.

Con esto fuimos creando lo que quería el usuario pero sin desconocer que no era el único actor que interactuaba con nosotros IPS- USUARIO, sino que había otro actor y era el asegurador, que era quien debía contratarlos y era quien tenía los recursos para poder decir si el modelo se ajustaba económicamente a los resultados que ellos esperaban en satisfacción de salud pero, también en satisfacción como empresa.

¿Cómo fue el proceso para diseñar ese modelo y que lo convierte en el factor diferenciador de la IPS viva 1A?

Con eso empezamos a construir un modelo que consideramos que es eficiente, hoy estamos trabajando con unas redes integradas de servicios de salud que están articuladas con el asegurador, entonces acabamos con esa fragmentación.

Nos dimos cuenta que los recursos son suficientes lo que pasa es que al estar desarticulada toda la red, esa fragmentación hacía que el usuario caminara más buscando ordenes o servicios en varias sedes y además de eso fuera más costoso para el asegurador.

Al unir nosotros todo y al tener una red articulada bajo una plataforma tecnológica que permite que el usuario no tenga que ir de un lado a otro, pues hay continuidad en la atención, con mayor oportunidad y accesibilidad. Creamos unas infraestructuras muy buenas para los usuarios y eso nos permitió llenar esas expectativas de servicio.

Al llenar las expectativas de los usuarios ¿cómo hacer con las expectativas del asegurador?

El asegurador tenía desconfianza frente a los prestadores que siempre piensan en facturarle más, en no prestar un buen servicio, en dilatar la atención; entonces sobre eso empezamos a trabajar también con el asegurador.

Por eso, buscamos que el modelo que nosotros estamos implementando de verdad llenará las expectativas de ellos como asegurador pero también del usuario, quien recibía la atención final de la prestación del servicio.

En eso estamos hoy, con redes integradas y articuladas con el asegurador, buscando siempre hacer mejor las cosas para dar resultados que sean el esperado tanto por el usuario como por el asegurador y también a nosotros como IPS.

¿Cuál es el factor diferenciador de la IPS Viva 1A?

Yo los resumiría en cinco puntos:

1. Siempre estamos anticipándonos a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, trabajando cada día por satisfacer esas necesidades y llenar las expectativas que cada día son más elevadas. Como IPS no podemos ser una empresa estática, tenemos que estar renovándonos cada vez más en nuestra capacidad de reacción, de respuesta y, en la calidad y oferta de servicios.
2. Nosotros más que hacer contratos con los aseguradores nos enfocamos es en las alianzas que se traduzcan en beneficio para los usuarios, pero que nosotros como aliados seamos los que compartamos también riesgos y beneficios.
3. El haber podido conformar una red integrada y articulada con el asegurador. Hoy los aseguradores pueden ver en tiempo real qué es lo que yo estoy haciendo frente a los usuarios, cuáles son mis resultados en salud. Pero, nosotros también tenemos acceso a sus sistemas de información para que cada vez los usuarios se trasladen menos en busca de órdenes.
4. Tener claramente definido un plan estratégico. Nosotros como compañía siempre hacemos planes estratégicos no ha cinco años sino a tres años, y lo hacemos muy seriamente con todo el equipo, analizando todo el entorno, las oportunidades, las amenazas, las debilidades, las fortalezas todo lo que tenemos como compañía y el entorno.

Eso ha sido clave y ha sido un factor de éxito porque siempre estamos atentos a lo que está sucediendo y cómo podemos responder a esas necesidades.

5. Ser socialmente responsables. En el tema de la responsabilidad social tenemos un programa que se llama 'Red de Liderazgo Juvenil' en el que nosotros en alianza con la Universidad de Los Andes y la Universidad del Norte en Barranquilla, hemos conformado una red de liderazgo en las escuelas públicas con los niños que están entre 9,10 y 11 grado y los formamos durante tres años en liderazgo. Transformándolos totalmente en pensamiento, como persona, dándoles una visión de mundo distinta.

Este año terminamos con el primer grupo que fueron caso 80 personas que formamos -esperamos que para el otro año triplicar el grupo- el primer grupo fue en Soledad, Atlántico y ahora vamos a tomar un grupo en las escuelas de Barranquilla y otras en Cartagena.

¿Cómo nace la iniciativa de crear una parte de responsabilidad social dentro de la IPS?

Nosotros empezamos a mirar de qué manera podíamos contribuir para buscar un mejor resultado en el desarrollo de las poblaciones donde nosotros tenemos injerencia en la prestación de servicios.

Como compañía prestamos servicio en el régimen contributivo y subsidiado, y en programas especiales, por eso con ese acercamiento que tuvimos con la población nos dimos cuenta que a pesar de que existe un alto alcance en el tema de cobertura en educación primaria, no se le da una información tan profunda en valores, liderazgo, creación de empresas y desarrollo de proyectos sociales.

El poder coger un niño de esos y poderlo transformar desde su aula escolar antes de llegar al bachillerato para que cuando salga ellos puedan generar sus propios proyectos.

Hoy nosotros tenemos una experiencia de vida muy bonita con esos primeros niños que ya termina su formación ahora en diciembre donde ellos han hecho sus propios proyectos productivos. Que generan beneficios a la comunidad, porque hacen proyectos ecológicos, de reciclaje, que además dan ingresos a las familias, gracias al apoyo que se da mediante el capital semilla.

¿Cómo se han manejado desde la IPS el tema de la cartera y la deuda con las EPS?

Afortunadamente por ser una empresa joven llegamos al sistema cuando ya se habían corregido esas falencias de flujo de recursos, entonces nosotros no tenemos deudas de vigencias antes de que se diera el tema del giro directo.

Todos los contratos que tenemos son por giro directo, no tenemos cartera y por eso todos nuestros pagos son oportunos. Porque nos hemos enfocado en el segmento de los servicios ambulatorios que nos permite que aunque la rentabilidad que se tiene en ese segmento es muy baja los pagos son oportunos.

Entonces el servicio fluye, el usuario recibe el servicio que quiere, los especialistas tiene su pago oportunamente al igual que los proveedores. Tenemos un margen esperado por la compañía que los consideramos justo para que haya una satisfacción para todos.

A futuro ¿Qué viene para la IPS viva 1a y para sus usuarios?

Tenemos una ventaja y es que hemos empezado a generar mucha confianza, nos hemos vuelto más que un prestador un aliado estratégico para ellos, que conoce sus necesidades y se anticipa en algunas de ellas para brindarle solución a lo que ellos tienen como expectativa.

Viene cambios en las normas y siempre hemos estamos buscado anticiparnos, como en el tema de alianzas estratégicas, en alianzas público- privadas. Hoy, nosotros estamos solamente trabajando con empresas privadas no tenemos ningún contrato con entidades estatales.

Pero es la generación de confianza lo que más nos ha permitido a nosotros crecer y que cada vez vean más en nosotros el aliado estratégico para implementar modelos de atención de los que ellos venían prestando y que han terminado desmontando porque lo tenían altamente fragmentado.

Entonces estamos respondiendo a esas necesidades y expectativas de esos clientes para satisfacer al usuario que son los que reciben el servicio final.