



Universidad Nacional Autónoma de México

Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración

Facultad de Contaduría y Administración

Facultad de Química

Instituto de Investigaciones Sociales

Instituto de Investigaciones Jurídicas

00669
8

Examen General de Conocimientos

Caso Práctico

**Internet como mecanismo de comunicación de los
proveedores de servicios de salud**

Que para obtener el grado de:

Maestro en Administración (Sistemas de Salud)

Presenta: María del Socorro Zamora Barrón

Tutor: M.A. Arturo D. Motta Martínez

Asesor de Apoyo: M.En C. Rocío Llarena de Thierry

México, D.F.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2002



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central

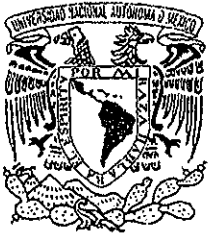


UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVANZADA DE
MEXICO

**Programa de Posgrado en Ciencias de la
Administración**

Oficio: PPCA/EG/2002

Asunto: Envío oficio de nombramiento de jurado de Maestría.

Coordinación

Ing. Leopoldo Silva Gutiérrez
Director General de Administración Escolar
de esta Universidad
Presente

At'n.: Biol. Francisco Javier Incera Ugalde
Jefe de la Unidad de Administración del Posgrado

Me permito hacer de su conocimiento, que la alumna **María del Socorro Zamora Barrón**, presentará Examen General de Conocimientos dentro del Plan de Maestría en Administración (Sistemas de Salud); toda vez que ha concluido el Plan de Estudios respectivo, por lo que el Comité Académico del Programa, tuvo a bien designar el siguiente jurado:

M. A. Ricardo Varela Juárez	Presidente
M. en C. Rocio Llarena de Thierry	Vocal
M. A. S. S. Carlos Real Venegas	Vocal
E. en R. Ramón Echenique Portillo	Vocal
M. A. Arturo David Motta Martínez	Secretario
M. S. P. María Hilda Guadalupe Reyes Zapata	Suplente
M. A. S. María Gilma Arroyave Loaiza	Suplente

Por su atención le doy las gracias y aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo

Atentamente
"Por mi raza hablará el espíritu"
Ciudad Universitaria, D.F., 5 de septiembre del 2002.

El Coordinador del Programa


Dr. Sergio Javier Jasso Villazul

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional
NOMBRE: MA. DEL SOCORRO ZAMORA BARRÓN

FECHA: 21 - NOV - 2002

FIRMA: 

Resumen

Es indudable que en todo el mundo ocurren complejas transformaciones con rapidez como resultado de la fusión de varias tecnologías de computación y telecomunicaciones.

Uno de los grandes avances en comunicación y tecnología es Internet que es una precursora de la llamada superautopista de la información y considerada una biblioteca digital global, exitosa, de rápido crecimiento, notablemente flexible y que permite acceso universal a información de calidad que educa, informa y entretiene.

Con base en esto y dado que en "La Segura S.A.", la difusión de los servicios de salud es baja a través de los medios telefónicos y escritos, se pretende incrementar de una manera practica dicha difusión, utilizando a la Internet como una alternativa complementaria, para ello se realizará un estudio de caso práctico con alcance nacional con el que buscamos lograr que los *proveedores de salud* y los usuarios de sus servicios en México a través de la *Internet* encuentren una plataforma de difusión de *información* médica que permita al usuario en un futuro realizar una elección objetiva para la atención de su salud.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Índice

	Página
1. Introducción	1
2. Descripción metodológica del caso práctico	5
3. Objeto de Estudio: La Segura S.A.	8
4. Planteamiento del Problema	14
5. Marco Conceptual: <i>Internet</i> y las tecnologías de la <i>información</i>	15
5. Marco de Referencia: Sistema de <i>información</i> de servicios de salud, red de proveedores.	22
6. Presentación de los resultados	27
7. Propuestas de solución	30
8. Conclusiones y Líneas de investigación a seguir	36
9. Bibliografía	38

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Introducción

Las últimas décadas han sido sin duda de grandes avances tecnológicos, entre ellos las telecomunicaciones y dentro de este rubro, una de las más importantes es la *Internet*, a través de la cual es posible obtener *información* de una manera fácil y rápida aun cuando estemos en movimiento; El objetivo principal de la *Internet* es la difusión de *información*, la cual hoy día es una necesidad y el ámbito de salud no se queda fuera.

En México y en materia de salud, desafortunadamente no existen aún sistemas de *información* bien desarrollados como los que existen en países como Estados Unidos de América, Canadá, España, que permitan identificar a los *proveedores de salud* con las mejores prácticas, es por ello que las compañías de seguros, entre ellas "La Segura S.A.", se han visto en la necesidad de hacer convenios con *proveedores de salud* para dirigir a sus asegurados y obtener de manera adicional beneficios en ahorros; para referir a los asegurados se utilizan sistemas de difusión telefónica y escrita.

La problemática identificada es que, la difusión que "La Segura S.A." tiene actualmente de sus *proveedores de salud*, es baja, lo cual genera que los asegurados desconozcan las alternativas de atención a los cuales pueden acceder y con ello pierden los beneficios a los que tienen derecho, además de que para la aseguradora representa una disminución en los ahorros que puede obtener al hacer efectivos sus convenios.

Dado que la difusión que ha logrado "La Segura S.A." de sus *proveedores de salud* en convenio, es baja, el presente estudio de caso plantea incrementar de una manera practica dicha difusión, utilizando a la *Internet* como una alternativa complementaria, que permitirá a "La Segura S.A.", hacer llegar a sus asegurados y usuarios en general los servicios de los *proveedores de salud* que tienen convenio con la aseguradora.

El aprovechamiento de la utilización de la *Internet* como mecanismo de comunicación a distancia en México hoy día se encuentra en desarrollo, es por ello que la difusión de los *proveedores de salud* en convenio con "La Segura S.A." a través de *Internet* cobra gran importancia a nivel nacional ya que el mismo gobierno de México está preocupado por utilizar a la *Internet* para acercarse a la gente y hacerles llegar *información* a todos los rincones del país, para ello ha desarrollado el proyecto "e-México" el cual cuenta con un apartado especial para la *información* de salud que se denomina "e-salud".

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A nivel internacional la utilización de la Internet también cobra importancia ya que permitirá que los proveedores en convenio con "La Segura S.A." puedan darse a conocer en otros países y al mismo tiempo, para México será una plataforma para que en un futuro y con mayor desarrollo de los sistemas de *información* pueda convertirse en un centro de referencia de atención médica.

Asimismo cabe resaltar que la contribución del presente estudio de caso está dirigido principalmente a tres aspectos:

1. Participar en México como una fuente de *información* de los servicios de salud, considerando que todo usuario de dichos servicios siempre requiere una referencia para elegir a un proveedor de salud acorde a sus necesidades.
2. Servir como apoyo para la estrategia de la Secretaría de Salud presentada por el C. Secretario De Salud, la cual tiene entre otros objetivos contar en México con un sistema de atención cercano a la gente que responda con calidad y respeto a sus necesidades y expectativas, que amplíe sus posibilidades de elección.
3. Permitirá además que "La Segura S.A." pueda participar en el esquema internacional de difusión de *proveedores de salud*, tal como lo hacen administradoras de salud en países como Estados Unidos, Canadá y España entre otros.

En el presente estudio de caso hemos partido del Supuesto de que para "La Segura S.A.", la generación en *Internet* de un sistema que provea *información* de sus *proveedores de salud* en convenio permitirá ampliar la difusión; a continuación se hace una breve revisión de cada capítulo.

Descripción metodológica. Se trata de un Caso Práctico de alcance nacional, que pretende desarrollar en *Internet* un sistema de *información* de los *proveedores de salud* en convenio con "La Segura S.A.", para lo cual fue necesario establecer objetivos específicos que contribuyeran al logro del objetivo, se establecieron criterios de inclusión, exclusión y eliminación, así como las variables a identificar y el ciclo de mejora continua como modelo a seguir.

Como objeto de estudio. Se plantea a la compañía, "La Segura S.A." como una empresa de seguros que cuenta entre otros servicios con pólizas de Gastos Médicos las cuales operan a través de dos procesos: Pago Directo y Reembolso; para ello cuenta con una red de *proveedores de salud* con los cuales firma convenios para que estos otorguen descuentos, crédito y acepten el pago de la aseguradora o del asegurado.

Asimismo se describen los procesos de pago antes mencionados y los mecanismos de difusión escrito y telefónico con los que hoy cuenta la aseguradora; para la difusión de sus *proveedores de salud*, se pone también en evidencia que menos del 50% de los asegurados acuden con dichos proveedores desaprovechando la gama de beneficios con los que los involucrados cuentan (aseguradora, asegurado y proveedor)

Planteamiento del problema. Se describe como la baja difusión que tiene "La Segura S.A." para la difusión de sus *proveedores de salud* en convenio.

Marco Conceptual: *Internet* y las tecnologías de la *información*. La *Internet* es uno de los grandes avances tecnológicos que permite una comunicación rápida y eficiente para la obtención de *información*, en el ámbito de salud ha sido una gran herramienta ya que la comunidad médica y los trabajadores de la salud (enfermeras, técnicos, entre otros) tienen acceso a *información* actualizada de forma rápida; asimismo cabe mencionar que las tecnologías basadas en *Internet* y otras de comunicación interactiva ofrecen oportunidades para mejorar la salud pública e individual. *Internet* funciona como una biblioteca digital en red con interacciones entre redes (links), para moverse en la red de *Internet*, existen programas llamados navegadores y el más común es el WWW; *Internet* es entonces una revolución en red en términos de comunicación que ofrece grandes posibilidades para el intercambio de *información*, es por ello que contar en México con un portal que concentre la *información* de los *proveedores de salud* en convenio con "La Segura S.A.", permitirá al usuario contar con *información* detallada de dichos proveedores y con base en ella elegir al que satisfaga sus necesidades.

Marco de Referencia: Sistema de *información* de servicios de salud, red de proveedores. En la difusión y obtención de un servicio de salud, participan de manera especial factores culturales y socioeconómicos, y dado que para la elección de un *proveedor de salud*, en México no se cuenta con sistemas de *información* accesibles a la población, entonces dicha elección se torna difícil; En contra parte, en países como Estados Unidos y Canadá, el desarrollo cultural y de los sistemas de *información*, permite a la población hacer una elección informada de su servicio de salud, que incluso esta disponible en *Internet*, en donde el usuario tiene toda la posibilidad de saber cuál es la mejor institución, y ésto lo utilizan los proveedores para la promoción de sus servicios, en tanto que en México además de no existir *información* sobre la calidad de los servicios, existe resistencia a compartirla en especial las instituciones de salud privadas.

Presentación de resultados. A nivel nacional "La Segura S.A." cuenta con 3,497 *proveedores de salud* en red de los cuales 870 son Instituciones y 2,627 son médicos; Las instituciones se clasifican en 9 tipos: hospitales, laboratorios, laboratorios y gabinetes y gabinetes, que en total hacen el 63%; el 37% restante se compone de: ópticas, farmacias, unidades de rehabilitación, unidades especiales y otros proveedores.

3

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Por zona geográfica la distribución de los 9 tipos de instituciones se concentra en mayor número en la zona metropolitana, le sigue en frecuencia Occidente y sureste quedando más atrás noroeste y noreste.

Propuestas de solución. Con base en la revisión nacional de *proveedores de salud* en convenio con "La Segura S.A.", se plantean seis opciones para la solución del problema, cuatro de las cuales no requieren como base el uso de la *Internet*, es por ello que se seleccionan dos que si la requieren, las cuales son sometidas a una valoración de factibilidad e impacto cuyo resultado es la elección de la mejor alternativa y se plantea el proceso de desarrollo e implementación de la misma

Conclusiones y líneas de investigación a seguir. Con base en los resultados y la elección de la mejor alternativa se pudo concluir que "La segura S.A." cuenta con el número de proveedores tal que permiten elegir al usuario entre varias opciones el *proveedor de salud* que cubra sus necesidades de servicio, que la *Internet* como vía de comunicación además de cumplir con el objetivo de ampliar la difusión de los servicios de dichos proveedores es la mejor alternativa para lograr la interacción entre el usuario y el proveedor de salud. Asimismo se plantean cuatro líneas de investigación a seguir que pueden resultar interesantes para algún investigador en el ramo de salud que desee conocer más sobre la eficiencia de los servicios de salud, ampliar el conocimiento sobre la certificación de instituciones de salud, entre otros.

Descripción metodológica del caso práctico

Supuesto

Generar en *Internet* un sistema que provea *información* de los proveedores de servicios de salud en convenio con "La Segura S.A.", permitirá una mayor difusión y por ende mayor conocimiento de dichos servicios en los asegurados y usuarios en general.

Objetivos

◆ Objetivo General

Desarrollar vía *Internet* un sistema de *información* de los *proveedores de salud* que presta "La Segura S.A."

◆ Objetivos Específicos

- ✓ Conocer los servicios que presta "La Segura S.A." Identificar a los proveedores de salud a nivel nacional
- ✓ Diseñar un sistema de *información* de *proveedores de salud*
- ✓ Diseñar en *Internet* el sistema de proveedores
- ✓ Valorar el impacto
- ✓ Diseñar un sistema de actualización
- ✓ Diseñar un sistema de monitoreo sobre la utilización

◆ Tipo de estudio: Caso práctico

◆ Ámbito geográfico: Nacional

◆ Población a estudiar: Los *proveedores de salud* de "La Segura S.A."

◆ Criterios de selección, exclusión y eliminación:

Criterios de selección:

- *proveedores de salud* en convenio con "La Segura S.A." a nivel nacional

Criterios de exclusión:

- *Proveedores de salud* sin convenio con "La Segura S.A."

Criterios de eliminación:

- Ninguno

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Variables:

Identificación de los *proveedores de salud*:

1. Tipo de servicio: Es importante saber si los *proveedores de salud* son médicos, hospitales, laboratorios, gabinetes, farmacias, etc.
2. Región geográfica: Conocer la ubicación geográfica de los proveedores es indispensable para el sistema de *información* a desarrollar.
3. Convenio firmado: Permitirá excluir a los proveedores con los que "La Segura S.A." no tiene beneficio alguno.

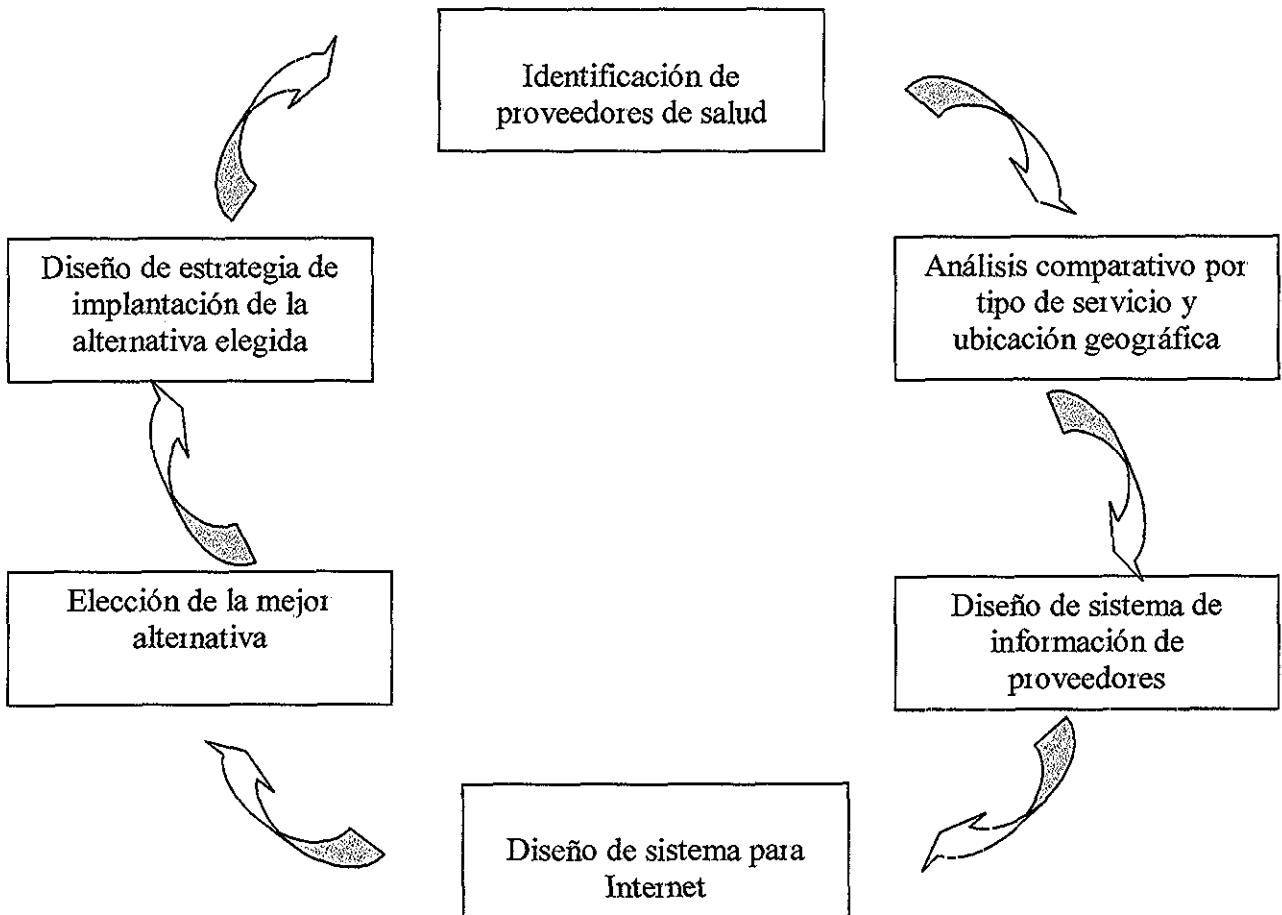
Técnicas e instrumentos de recopilación de la *información*

1. Se utilizarán las bases de datos del servicio telefónico de "La Segura S.A." y se concentrará la *información* en una matriz
2. Se concentrará en una matriz la información de los *proveedores de salud* con convenio firmado a nivel nacional por tipo de servicio

Métodos y procedimientos de análisis de la *información*:

1. La *información* se analizará a través de medidas de tendencia central: Frecuencias y promedios
2. Se realizará un análisis comparativo de proveedores por región geográfica y tipo de servicio y se presentará en cuadro y gráfica.

Modelo: Mejora Continua



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

La Segura S.A.

En México la inflación de los servicios de salud se encuentra de manera común por arriba de la inflación general, esto hace que el desembolso para el paciente sea tan alto que dicho gasto puede poner en riesgo el patrimonio familiar; en el siguiente cuadro se hace un comparativo de la inflación médica y general, en el que podemos darnos cuenta que el control del Gobierno Federal sobre el ramo de salud es nulo.

Comparativo de inflación de 1996 a 2001

ÍNDICES DE INFLACIÓN ANUALIZADOS

Año	ÍNDICE GENERAL DE PRECIOS AL CONSUMIDOR ANUALIZADO	SERVICIOS DE SALUD	Salario Mínimo Crecimiento
1996	27.69%	21.78%	-
1997	15.71%	18.83%	17.04%
1998	18.61%	19.98%	14.18%
1999	12.32%	18.02%	14.07%
2000	8.96%	10.86%	10.02%
2001	4.40%	9.10%	6.46%

Fuente: Reporte anual de inflación 2001 de "La Segura S.A."

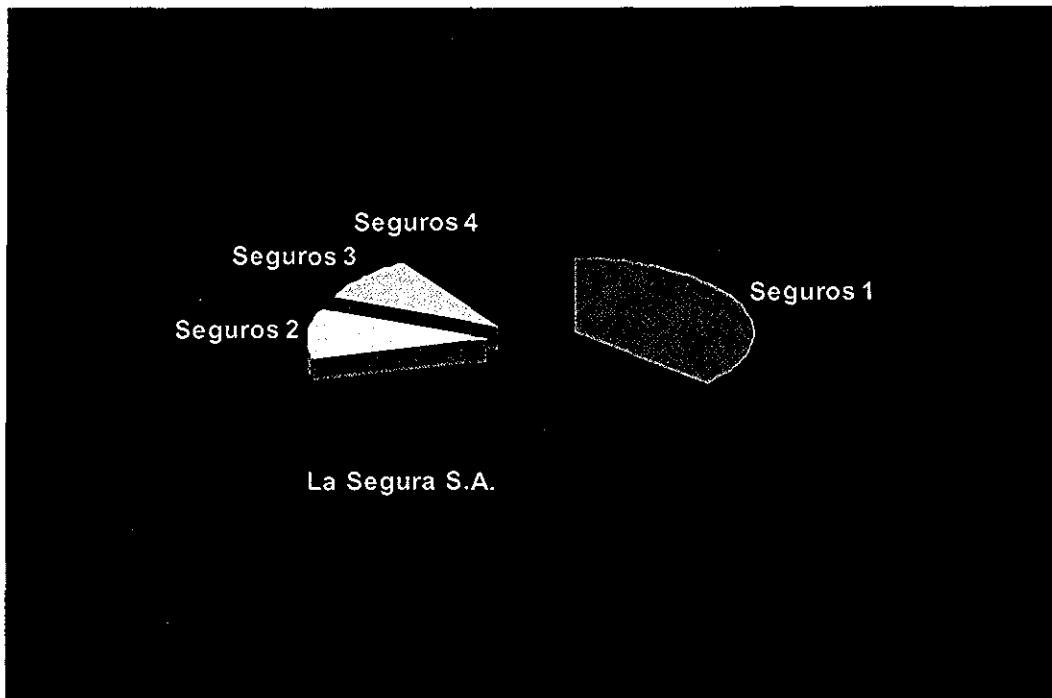
Como podemos ver la inflación en salud siempre es más alta que la inflación general de tal suerte que el incremento al salario mínimo no es suficiente para solventar un gasto de salud.

Con base en lo anterior podemos decir que cuando el usuario cuenta con una póliza de gastos médicos con una compañía de seguros, sin duda alguna hará uso de la misma cuando requiera alguna atención y por otro lado las compañías de seguros deben realizar convenios con los *proveedores de salud* obteniendo beneficios como son descuentos o precios preferenciales, bonificaciones por volumen con el objeto de reducir el gasto que representa un beneficio para el asegurado cuando él tiene que pagar su atención y para la aseguradora un ahorro que se ve reflejado en sus utilidades.

En la República Mexicana están operando 62 compañías de seguros entre las que se encuentran algunas extranjeras y del total de la población de México, 97,014,867 (INEGI; 2000, pg. 43) solo el 2% cuenta con un seguro de gastos médicos con alguna compañía de seguros; aquí cabe resaltar que del total de la población con seguro médico privado el 80% se concentra en cinco compañías de seguros, de las cuales "La Segura S.A." ocupa el segundo lugar en participación en el ramo de Gastos Médicos y Accidentes que hasta diciembre de 2001 fue del 34%, tal como puede observarse en la siguiente gráfica.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Participación de mercado



Fuente: Informe de resultados 2001 de "La Segura S A", enero de 2002

"La Segura S.A." es una compañía de seguros con 100 años en el mercado, que cuenta con una oficina matriz en el D.F. y oficinas foráneas en cuatro regiones del país: Occidente en la ciudad de Guadalajara, Noroeste en Mexicali, Noreste en Monterrey y Sureste en Mérida y opera con cerca de 3,000 empleados.

Proporciona los servicios de seguros de: Vida, Autos, Daños, Pensiones y Gastos Médicos, los cuales se describen a continuación:

Vida: Es la cobertura que ofrece respaldo financiero al cliente ante la pérdida de la vida o invalidez

Autos: Es la cobertura que ofrece el pago de la atención médica de los ocupantes y la recuperación del automóvil ante un accidente o robo del vehículo asegurado.

Daños: Es la cobertura que ofrece respaldo financiero al asegurado sobre su patrimonio.

Pensiones: Es la cobertura que proporciona el respaldo financiero al asegurado al momento de la jubilación

Gastos Médicos: Es la cobertura de la atención médica y hospitalaria ante cualquier eventualidad de salud del asegurado.

En el presente estudio considera exclusivamente el seguro de Gastos Médicos.

En las pólizas de Gastos Médicos "La Segura S.A." cuenta con 850,000 asegurados, de los cuales el 53% se encuentra en la zona Metropolitana (D.F., Edo. Mex., Cuernavaca, Querétaro, Pachuca, Guerrero), el 19% en la zona Noreste, el 17% en Occidente, el 13% en Noroeste y 8% en Sureste.

El proceso de reclamaciones (solicitud de pago de servicios) funciona por dos vías; Pago Directo y Reembolso

Pago Directo: La aseguradora cubre la atención médico-hospitalaria exclusivamente cuando el asegurado se atiende con los *proveedores de salud* en convenio y tiene dos modalidades.- Servicio Programado y Servicio de Urgencias, el primero, diseñado para pacientes que requieren una atención de salud que no pone en peligro su vida y que puede esperar varios días para ser atendido, en tanto que en el segundo el paciente cursa con un evento de salud súbito que requiere atención inmediata.

En ambos casos la aseguradora cuenta con un módulo de atención para asegurados en las instalaciones de los principales hospitales del país.

Reembolso: La aseguradora paga al asegurado la atención médica que previamente este recibió y pagó sin importar el proveedor. Ejemplo de esto es cuando el paciente tiene una enfermedad que inicia y requiere múltiples estudios para ser diagnosticado, sin lo cual la aseguradora no puede cubrir su atención.

"La Segura S.A." cuenta además con una red de *proveedores de salud* con los que tiene convenios para obtener descuentos y precios especiales, así como créditos para el pago.

Dicha red para prestar el servicio a los asegurados, en todo el país está conformada por: médicos, hospitales, laboratorios, gabinetes, farmacias, entre otros.

Cabe mencionar que aún con una póliza de gastos médicos privada como la de "La Segura S.A.", el asegurado debe cubrir parte del gasto, dicha participación se denomina deducible y coaseguro y representan del 20% al 30% del total del gasto, el primero se cubre una sola vez por cada padecimiento y se trata de un monto fijo, en tanto que el segundo se paga en cada atención médica solicitada y se trata de un porcentaje que va del 0% al 30% lo cual varía en cada póliza y depende de la elección del paciente al contratar la misma.

Asimismo como el servicio de Pago Directo ofrece al asegurado el beneficio de que la aseguradora cubrirá los gastos de hospital, médicos y servicios auxiliares

con base en su cobertura de la póliza, para el asegurado se ha convertido en una necesidad el conocer quienes son los *proveedores de salud* en convenio con "La Segura S.A." y en el caso de Reembolso esta necesidad surge cuando el asegurado identifica que sus gastos médicos iniciales serán altos y en ese caso busca obtener los beneficios de los descuentos de dichos proveedores.

Para que los asegurados conozcan a los *proveedores de salud* en convenio, la aseguradora cuenta con el servicio que provee esta *información* a través de dos vías de comunicación: telefónico y escrito (instructivo de pago de reclamaciones), pero, este servicio es ya insuficiente además de que la *información* que se proporciona es muy limitada y tiene inconvenientes los cuales describiré a continuación:

Servicio telefónico: La asistencia telefónica y tiene como objetivo ofrecer vía telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año *información* de las coberturas de las pólizas, condiciones, procesos de pago y *proveedores de salud*; para esto cuenta en promedio durante el día con 5 asesores y en el horario nocturno con un asesor. Dado que la comprensión del contrato de servicios de salud de la póliza de Gastos Médicos es difícil, este servicio surge como alternativa ante la necesidad de explicar al asegurado el manejo de su contrato.

Durante 2001 el Servicio telefónico recibió 254,169 llamadas, lo cual representa un crecimiento del 39% y 26% respecto a 1999 y 2000.

Es importante resaltar que del total de llamadas recibidas, se contestó en promedio el 95% de las mismas, lo cual es de gran importancia ya que de ello depende que "La Segura S.A." pueda generar en el cliente la confianza en el servicio.

Del total de llamadas recibidas durante 2001 el 91% requerían alguna *información* respecto a 3 servicios básicos de Gastos Médicos: *Información* de condiciones de pólizas, *información* de trámites de reclamaciones y recomendación de proveedores en red, el restante 9% de llamadas no se contestaron o no fueron codificadas.

Asimismo es importante resaltar que de los tres servicios antes mencionados, la referencia de *proveedores de salud* en convenio, motivo del presente estudio fue solamente el 17% del total de llamadas recibidas en 2001 en tanto que para 2000 fue de 21% y en 1999 fue del 28%.

Es decir, durante 2001, se proporcionó un servicio telefónico dirigido en un 83% a otorgar *información* de condiciones de pólizas de Gastos Médicos y respuestas de los trámites de reclamaciones de los asegurados.

La referencia de *proveedores de salud* en el Servicio telefónico desafortunadamente no es una prioridad, de tal manera que durante 2001, el

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

numero de llamadas para este servicio solo creció un 2% respecto a 2000 en tanto que respecto a 1999 decreció un 16%.

Servicio escrito: El instructivo de pago de reclamaciones se publica en promedio 2 veces al año (febrero y septiembre), sin embargo al asegurado se le entrega el instructivo que se publica en la fecha más próxima a su contratación o renovación de su póliza una sola vez al año, de tal manera que en el 100% de los casos los instructivos no están actualizados ya que se efectúan cambios de direcciones, razones sociales, teléfonos y beneficios que quedan fuera del control de la aseguradora, motivo por el cual el instructivo incluye una leyenda que indica que puede sufrir cambios sin previo aviso y se le sugiere al asegurado que se comunique al servicio de asistencia telefónica para ratificar la *información*.

“La Segura S.A.” cuenta además con una página web de acceso a todo público en la que provee *información* general respecto a las pólizas de los diferentes servicios con los que cuenta como son: Vida, Autos, Daños, Gastos Médicos, Pensiones y cuenta también con una página interactiva exclusiva para agentes de ventas, en la cual pueden de manera directa realizar cotizaciones de pólizas, imprimir estados de cuenta, obtener formatos de cuestionarios.

Página Web “La Segura S.A.” (Agentes) : Los accesos registrados durante 2001 a la página web de “La Segura S.A.” fueron de 351,584, estas visitas se incrementaron en un 132% durante el último trimestre del año como resultado de una campaña de capacitación a agentes y el lanzamiento de nuevos servicios.

Cabe mencionar que con el crecimiento de visitas durante el último trimestre de 2001 a “Contacto “La Segura S.A.”” también se incrementaron en 221% las dudas acerca los servicios de las pólizas de “La Segura S.A.” y en 199% las dudas del funcionamiento de la página misma.

Los servicios nuevos que se integraron a “Contacto “La Segura S.A.”” fueron cinco los cuales presentaron en el transcurso de 3 meses crecimientos que van desde el 8% hasta el 141%.

Aquí es importante resaltar que durante el 2000, en promedio, en toda la República Mexicana solo el 38% de los asegurados se atendieron con *proveedores de salud* en convenio, es decir, se perdieron en el 62% de los casos la posibilidad de que tanto el asegurado como la aseguradora recibieran los beneficios del convenio y por supuesto los proveedores dejaron de percibir ese volumen de clientes.

Podemos decir entonces que:

- El servicio telefónico de "La Segura S.A." está dirigido en más del 80% a proporcionar *información* de condiciones de pólizas y trámites de reclamaciones
- El servicio telefónico de "La Segura S.A." no permite hacer una difusión activa de los proveedores en convenio
- La limitada difusión de proveedores (17%) que se realiza no favorece la aplicación de los beneficios acordados para "La Segura S.A." lo cual representaría *ahorros económicos, control del gasto para la aseguradora y calidad en el servicio para el asegurado.*
- El servicio de *Internet* con la capacitación adecuada ha servido como alternativa de *información* y trámites para la fuerza productora de "La Segura S.A."
- El crecimiento del 132% en el número de visitas al servicio de *Internet* durante el último trimestre de 2001 permite inferir esta vía será más eficiente para la difusión activa de proveedores en red.

Con base en lo anterior podemos decir que es necesario contar con más alternativas de comunicación además de la telefónica y la escrita (instructivo) para lograr mayor difusión de los *proveedores de salud* y con ello favorecer una mayor utilización de estos servicios con lo cual la aseguradora y los asegurados lograrán ahorros en los costos de atención y el aprovechamiento de la Suma Asegurada (límite económico máximo por padecimiento) será mayor, además de que el asegurado recibirá una atención más personalizada con los proveedores en red.

Una alternativa de comunicación para aumentar la difusión de los proveedores de la red es la *Internet* ya que es universal, disponible para todo público, dinámica, flexible.

Planteamiento del Problema

La difusión que la aseguradora tiene actualmente de los *proveedores de salud* en convenio es baja, esto genera que los asegurados desconozcan las alternativas de atención a las cuales pueden acceder y pierden los beneficios a los que tienen derecho, además de que para la aseguradora representa una disminución en los ahorros que puede obtener al hacer efectivos sus convenios.

Marco Conceptual: *Internet* y las tecnologías de la *información*

Tecnologías de la *información* y las comunicaciones

Es indudable que en todo el mundo ocurren complejas transformaciones con rapidez como resultado de la fusión de varias tecnologías de computación y telecomunicaciones, la infraestructura de la *información* mundial es parte de estas transformaciones basadas en cambios en la forma de elaborar, procesar, guardar y trasladar *información*. Ahora se dispone de una creciente gama de tecnologías que en medicina son de gran utilidad, como son: Scanners, Discos compactos, Cable, Fax, Fibra óptica, Dispositivos inalámbricos, Antenas parabólicas entre otros; de la misma manera en medicina existen avances importantes relacionados con la biotecnología, los cuales cabe la pena mencionar:

- Chips para la retina: Hoy paciente con una lesión en retina puede quedar ciego, pero con el avance tecnológico se ha logrado desarrollar un chip que colocado por microcirugía en la retina permita el paciente volver a ver, esto aún está en etapa de experimentación.
- Telecirugía y la robótica: La cirugía a distancia ya es un hecho, con el apoyo de un robot es posible que expertos cirujanos realicen cirugías en pacientes que se encuentran a miles de kilómetros de distancia, uno de estos robots ya se encuentra en México, en el hospital Torre Médica.
- Genoma Humano: "Es el estudio del catálogo completo de genes, secuencia nucleotídica y su posición en los cromosomas" (Mendoza R.; 2001, p.3), y uno de sus grandes beneficios es que permitirá identificar genéticamente la posibilidad de adquirir enfermedades.

Uno de los grandes avances en comunicación tecnología es *Internet* que es una biblioteca digital global y exitosa, de rápido crecimiento y notablemente flexible, que ofrece una variedad de servicios que se utilizan para crear, explorar, acceder, buscar, ver y comunicar *información* sobre un conjunto diverso de temas, que abarcan desde resultados de experimentos científicos hasta discusiones sobre actividades recreativas, dicha *información*, (datos, textos o audio-vídeo), puede ser grabada en memoranda, organizada en menús, almacenada en documentos de hipermedios o en documentos de texto. Por otra parte, dado que los servicios están integrados y poseen referencias cruzadas, el usuario puede moverse de manera uniforme y continua, de una computadora a otra, y de un servicio de acceso a otro.

Internet, es también una interconexión de redes informáticas que permite a las computadoras conectadas comunicarse directamente. El término suele referirse a una interconexión en particular, de carácter planetario y abierto al público, que conecta redes informáticas de organismos oficiales, educativos y empresariales; también existen sistemas de redes más pequeños llamados intranet, generalmente para el uso de una organización como única usuaria.

La tecnología de *Internet* es una precursora de la llamada "superautopista de la *información*", un objetivo teórico de las comunicaciones informáticas que permitiría proporcionar a colegios, bibliotecas, empresas y hogares acceso universal a una *información* de calidad que eduque, informe y entretenga. A principios de 1996 estaban conectadas a *Internet* más de 25 millones de computadoras en más de 180 países, y la cifra sigue en aumento (*Internet*," Enciclopedia Microsoft® Encarta® 2000).

Para comprender esto, debemos señalar que una red se forma cuando dos o más computadoras se conectan entre sí, permitiendo el intercambio de *información*. Si varias computadoras están entrelazadas a manera de red, todas pueden utilizar simultáneamente los archivos y programas que tiene cada una por separado. En una de las computadoras de la red, se concentran los principales archivos. Esta especie de computadora central se conoce como "servidor", mientras que las que están conectadas a ellas son "clientes". El servidor de una red, se puede conectar al servidor de cualquier otra red, formándose así redes de redes o interredes.

Ahora bien, es importante saber que, cada computadora al conectarse a la red, cuenta con su propia dirección electrónica, que la distingue de todas las demás que hay en la red, de esta forma, igual como ocurre con una dirección postal, una computadora puede localizar a otra que se encuentre entrelazada por *Internet*; Pero, la pregunta es ¿cómo funciona *internet*? *Internet* es un conjunto de redes locales conectadas entre sí a través de un ordenador especial por cada red, conocido como *gateway*. Las interconexiones entre *gateways* se efectúan a través de diversas vías de comunicación, entre las que figuran líneas telefónicas, fibras ópticas y enlaces por radio. Pueden añadirse redes adicionales conectando nuevas puertas. La *información* que debe enviarse a una máquina remota se etiqueta con la dirección computerizada de dicha máquina.

Podemos entonces imaginarnos a la *Internet*, como una biblioteca con miles de libros los cuales pueden tener interconexiones (links) de un tema con otro, de tal forma que al hojear un libro, encontramos instantáneamente referencias con otras secciones relacionadas y al mismo tiempo se puede, si así se desea, comentar esos libros con personas interesadas en el tema cuyas aportaciones enriquecen el conocimiento. *Internet* es el resultado de la gran disposición de los usuarios, para compartir *información* de toda clase con las personas que lo necesitan. Al hacerla accesible a los demás, sin condiciones, la red se ha enriquecido de manera impresionante, y usted es informado de manera automática de cada nuevo avance en el campo de su elección.

Los programas que nos permiten movernos por las diferentes secciones de *Internet*, se denominan Navegadores. Su función consiste en facilitar al usuario el desplazamiento a través de páginas Web, el envío y la recepción de archivos y correo electrónico.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El intercambio de *información* en red permite realizar funciones como las siguientes: conectarse a un ordenador desde otro lugar (telnet); transferir ficheros entre una computadora local y una computadora remota (protocolo de transferencia de ficheros, o FTP) y leer e interpretar ficheros de ordenadores remotos (gopher). El servicio de *Internet* más reciente e importante es el protocolo de transferencia de hipertexto (http), un descendiente del servicio de gopher. El http puede leer e interpretar ficheros de una máquina remota: no sólo texto sino imágenes, sonidos o secuencias de vídeo. El http es el protocolo de transferencia de *información* que forma la base de la colección de *información* distribuida denominada World Wide Web, (páginas Web).

Aunque *Internet* permite realizar varias tareas como, por ejemplo, el correo electrónico, la transmisión y recepción de archivos o el teleproceso, lo que proporciona fama a *Internet* son la páginas Web, ya que permite realizar publicidad a escala mundial para cualquiera que quiera conectarse a la red.

La red mundial de *Internet*, World Wide Web o www, es la herramienta más usada de *Internet*. La importancia de la Web, radica en que mediante ella se pretende unificar la gran cantidad de *información* que hay en *Internet*. Por lo pronto la www permite explorar *Internet* mediante un sistema de documentos, en que palabras clave tienen un enlace con otros documentos (hipertexto), al tiempo que permite acceder a la *información* multimedia.

La World Wide Web, es pues, un sistema que nos permite conocer toda la *información* que pueda ser encontrada en *Internet*, haciéndola accesible mediante conexiones o ligas (links) escritas en los documentos, enviando una solicitud que es señalada por la conexión que ha seleccionado (servidor), usando un protocolo especial llamado Hyper Text Transport Protocol o http.

Existen otros sistemas de búsqueda que facilitan el acceso a la *información* en *internet* y que describimos a continuación (*Internet*," Enciclopedia Microsoft® Encarta® 2000):

- a) Archie: herramienta utilizada por los usuarios de *Internet* para acceder a archivos de libre distribución.
- b) FTP: (File Transfer Protocol), protocolo de transferencia de archivos que se utiliza en *Internet* y otras redes para transmitir archivos
- c) TCP/IP:(Transmission Control Protocol/*Internet* Protocol), protocolos usados para el control de la transmisión en *Internet*. Permite que diferentes tipos de computadoras se comuniquen a través de redes heterogéneas
- d) Telnet: protocolo de comunicaciones que permite al usuario de una computadora con conexión a *Internet* establecer una sesión como terminal remoto de otro sistema de la Red

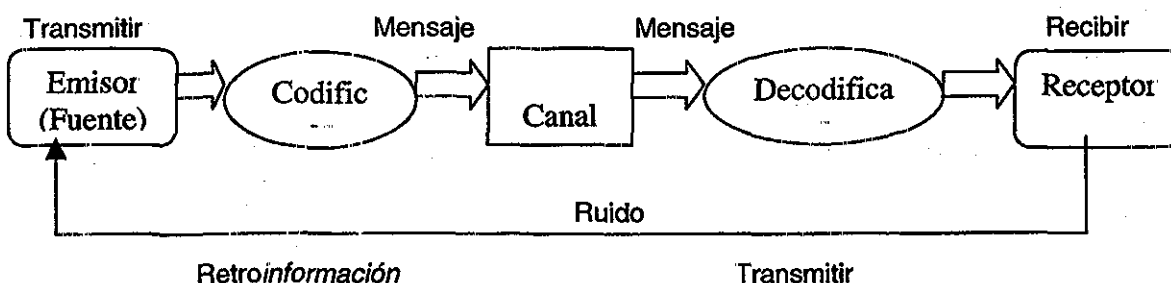
e) URL:(Universal Resource Locator), método de identificación de documentos o lugares en *Internet*, que se utiliza principalmente en World Wide Web (WWW). Un URL es una cadena de caracteres que identifica el tipo de documento, la computadora, el directorio y los subdirectorios en el que se encuentra el documento y su nombre

Comunicación e internet

Aún cuando el acceso a *internet* facilita la obtención de *información*, debemos tener presente que comunicar no es sinónimo de informar. “La comunicación es esencial para facilitar la relación de intercambio mutuamente benéfico entre una organización y su población objetivo” (Priego H.;1996, p.79), la *información* es solo la transformación de un mensaje. Por el contrario la comunicación es el intercambio de significados que lleva implícita una respuesta y una modificación de idea, actitud, costumbre y practica (Priego H.;1996, p.78), y para esto es necesario tomar decisiones, “el proceso de toma de decisiones es complejo si consideramos que se requiere analizar y precisar los elementos que participan y la relación entre estos para obtener el resultado final” (Magaña M., Alfaro L.; 2000 ; p. 75)

Siendo *internet* un medio electrónico que se vale de la palabra escrita para lograr una comunicación eficiente, es primordial entonces, captar la atención de los usuarios, para ello se debe llevar a cabo un proceso de seis pasos: Emisor, codificador, mensajes, decodificación, destino y retroalimentación (modelo de Shannon), en donde el emisor es el iniciador de un comunicado, el mensaje es la *información* codificada que el emisor envía al receptor y el receptor es la persona que con sus sentidos percibe el mensaje del emisor, tal como se observa en el siguiente esquema.

Modelo de comunicación



El objeto principal de la comunicación es persuadir y para ello es importante considerar los siguientes factores: calidad de los mensajes, uniformidad de los significados, evidenciabilidad de los puntos importantes, tono y atractivo del mensaje para lograr el impacto deseado, credibilidad del portavoz y la fuente de *información*, abocamiento a una necesidad.

Información

La *información* es considerada uno de los derechos humanos, todo hombre y mujer debe "recibir y difundir *información*, sin consideración de fronteras" (Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 19), y es "el significado que tiene una comunicación para un receptor en una situación dada, en relación con un problema específico" (Mora J.; 1996; p.33), es por ello que el tipo de *información* que se utilice dependerá de la necesidad que se quiera cubrir; a continuación se mencionan los diferentes tipos de *información* y sus usos:

Activa: Implica la acción inmediata de quién la recibe y debe ser precisa y oportuna, ejemplos órdenes de compras

Inactiva: No requiere que se inicie una acción al recibirla, generalmente indica hechos pasados

Recurrente: Generada a intervalos del mismo nombre, ejemplo informes de ventas

No recurrente: Se formula ocasionalmente para auxiliar en decisiones

Documentada: Es de tipo formal y se registra por escrito o codificada

Oral: No se registra por escrito y se pierde al terminar la comunicación

Interna: Se genera dentro de la empresa, ejemplo. Estados financieros

Externa: Se genera en el ambiente de la empresa, ejemplo: Planes de los competidores.

Histórica: Sirve para elaborar proyectos futuros

Como ya se mencionó la comunicación requiere de *información*, pero si la forma de comunicar no es la adecuada, se corre el riesgo de no captar la atención del receptor, es por ello que es necesario identificar la estrategia de comunicación más adecuada, las cuales se menciona a continuación

Estrategias de comunicación

La comunicación es indispensable en todos los ámbitos, en el trabajo, en la oficina, en la escuela, en la calle, en la familia y para lograrla en cada uno de estos ámbitos se requieren diversas estrategias como son:

Oral.- Requiere de la interacción entre personas ya sea de manera personal o vía telefónica

Escrita.- Requiere de mensajes claros y la interacción entre personas es necesaria en comunicaciones a distancia como en el correo electrónico o cartas y puede no ser necesaria en como en circulares.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Cabe mencionar aquí que una estrategia que puede hacer uso de la comunicación oral o escrita y que es comúnmente utilizadas por las empresas es la publicidad, a la cual no referimos a continuación.

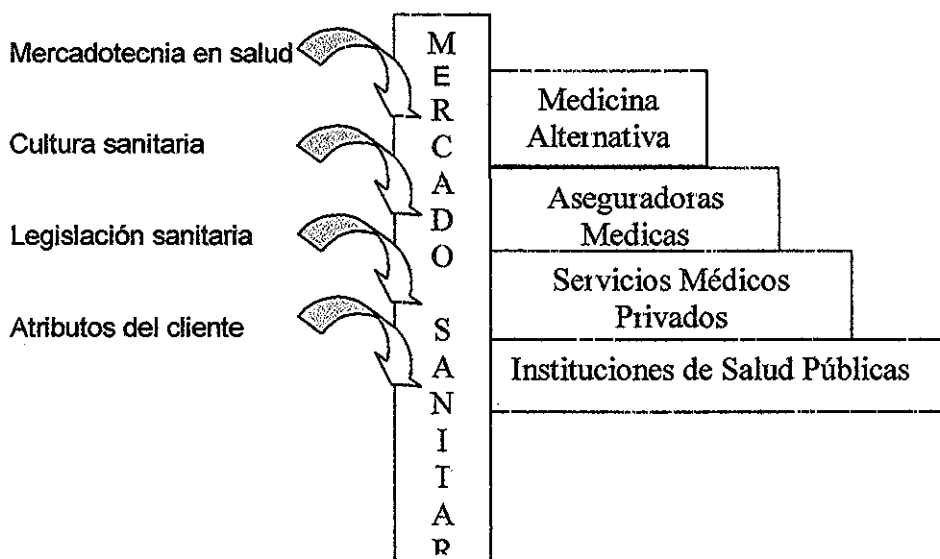
Publicidad. Utilizada para divulgar *información*, promoción de ideas, productos o servicios; es realizada por un patrocinador con el fin de atraer posibles compradores o usuarios; su función es ayudar a organizar y modificar procesos perceptivos básicos del consumidor. La publicidad orienta la demanda, crea la imagen o personalidad de la empresa y apoya las actividades de ventas (Priego H.; 1996; p. 81)

Comunicación en salud

La comunicación eficaz en salud es importante ya que ello permitirá que este mercado pueda ser utilizado en todos sus sectores, hoy día en México, los servicios de atención médica están constituidos por instituciones de salud públicas, servicios de salud privados, compañías de seguros y las medicinas alternativas y su utilización está condicionado por cuatro factores:

- a) La Mercadotecnia en salud (sanitaria).- indispensable para influir en el consumo del usuario
- b) Cultura sanitaria.- el grado de *información* medica y sanitaria de la población, determina el uso de los servicios
- c) Legislación sanitaria.- el estado define la cobertura en salud
- d) Atributos del cliente.- características del cliente que condicionan su consumo son, la edad, sexo, escolaridad y nivel socioeconómico.

En el siguiente esquema se puede observar los factores que condicionan el consumo sanitario mencionados anteriormente.



Importancia de la *Internet* en los sistemas de salud

Mantenerse actualizado en medicina y en cualquier otra área del conocimiento resulta realmente difícil y esto aunado a que los avances en la ciencia y la tecnología son vertiginosos, *Internet* ha resultado ser un excelente instrumento que permite a la comunidad médica y de salud acceso a la *información* actualizada de forma rápida

Las tecnologías basadas en *Internet* y otras de comunicación interactiva ofrecen oportunidades para mejorar la salud pública e individual. Se emplea una vasta gama de aplicaciones interactivas para evaluar y reducir los riesgos para la salud, promover patrones de comportamiento saludable y proporcionar *información* y apoyo para la toma de decisiones relativas a opciones medicas y de salud. Esta tecnología promete mucho para mejorar el estado de salud comunitario y personal con una reducción importante en los costos de la atención de la salud.

Internet es una revolución en términos de comunicación por lo que ofrece un canal rápido y moderno de intercambio de *información* es por ello que contar en México con un portal que concentre la *información* de los *proveedores de salud* en convenio con "La Segura S.A.", permitirá al usuario contar con *información* detallada de dichos proveedores y con base en ella elegir al que satisfaga sus necesidades.

Actualmente se encuentra en marcha el proyecto "e-México: Se trata de un proyecto informático en el cual el Gobierno Federal pretende abrir a todos los lugares del país el acceso a la *información* de diferentes ámbitos, entre ellos el de la salud el cual se denomina e-salud que incluye servicios de: Telemedicina, educación a distancia de profesionales de la salud y el expediente clínico digital" (Martínez S. Ma. Eugenia, "e-México: Proyecto Informático del Gobierno Federal. (SMART BUSINESS, 2001, p. 56 y 57).

Marco de Referencia: Sistema de *información* de servicios de salud, red de proveedores.

La *información* en los sistemas de salud

Los esfuerzos por contar con *información* de salud han sido muchos y muy variados, entre ellos encontramos el desarrollo de tecnología capaz de almacenar grandes bases de datos y que realizan un análisis automático de la misma para obtener *información* estadística para la toma de decisiones; sin embargo, “es importante tener en cuenta que en México el estudio de la demanda de salud es incipiente y que la literatura sobre la salud privada es escasa” (Knaul F., Parker S., Ramírez R.; 1997; p.1 96)

En *Internet* se difunde *información* de salud como son: la oferta de servicios de diversas instituciones hospitalarias, Unidades de diagnóstico, laboratorios farmacéuticos, ambulancias terrestres y aéreas, aseguradoras, además de *información* académica de diferente índole: Programas universitarios para especializaciones, maestrías y doctorados médicos; revistas médicas, libros y páginas académicas de laboratorios farmacéuticos.

En México el INEGI cuenta con una publicación especial dedicada a proporcionar *información* estadística de morbilidad y mortalidad nacional y que también puede ser consultada en una página de *Internet* (www.inegi.gob.mx), la Secretaria de salud presenta también en *Internet* todo su programa de actividades medico-académicas de las instituciones a su cargo e incluye un apartado de *información* estadística (www.ssa.gob.mx) .

En Estados Unidos la *información* de la calidad de los servicios hospitalarios está disponible para todos en *Internet*, a través de la publicación anual del “U.S. News” (www.usnews.com), America’s Best Hospitals, que presenta la posición de los Hospitales públicos y privados de este país, de tal manera que es posible conocer con base en el análisis de variables (reconocimiento, mortalidad, tecnología, morbilidad, entre otros) cuales son los quince hospitales de mejores resultados generales durante el año, además de que permite conocer los 50 mejores hospitales en la atención de patologías (digestivas, de vías respiratorias, geriátricas, ginecológicas, cardíacas, cáncer, entre otras) de 17 especialidades.

En México las instituciones de salud públicas y privadas están en franco desarrollo en sus sistemas de *información* de hecho, no existe un verdadero sistema de *información* aun en la Secretaría de Salud, la *información* existente es dirigida de manera exclusiva a cuestiones de salud pública, de tal manera que no se considera de manera global el servicio de las instituciones hospitalarias públicas y privadas, de hecho "el mercado de los servicios de salud en México se ha caracterizado por contar con poca *información* sobre la oferta y la demanda de servicios, en especial para los del sector privado" (Zurita B., Nigenda G., Ramírez T.; 1997, p. 257), ante esto las personas que acuden a servicios de salud públicos no tienen mayor alternativa que acudir a las instituciones que se les asigna, pero la población que cuenta con el poder adquisitivo para contratar por su cuenta un servicio de salud privado, solicita recomendaciones a familiares y amigos, o bien si cuenta con una póliza de gastos médicos con alguna compañía de seguros, pide a esta con frecuencia una recomendación para elegir un servicio de salud, llámese, médico, hospital, laboratorio, entre otros.

Estas recomendaciones de las compañías de seguros hoy día se proporcionan a través de los servicios de difusión telefónica o escrita con folletos que se entregan al asegurado, ahora bien dado que en México no existen sistemas de *información* respecto a los servicios de salud, hoy las recomendaciones de la compañía de seguros están totalmente limitadas a proporcionar *información* general (dirección y teléfonos) solo de sus *proveedores de salud* en red; sin embargo, el lograr mayor difusión de estos proveedores de servicio, será el primer paso para lograr que en un futuro se cuente con sistemas de *información* que permitan hacer una difusión de servicios de salud más objetiva en la que podamos saber qué instituciones cuentan con las mejores prácticas, hoy día se han hecho algunos esfuerzos para tratar de identificarlas, pero los avances son pocos y muy lentos, ejemplo de ello es el proceso de certificación de hospitales el cual fue en su inicio, en 1999 de carácter opcional convirtiéndose en obligatoria para 2000, en dicho proceso sólo participaron 92 hospitales privados de los cuales 72 obtuvieron la certificación (Simposium SOME CASA, junio 2001). El programa ha sido sometido a una re-definición tanto de indicadores como de criterios para la aplicación que espera concretar en 2002.

Por otro lado, es importante resaltar que la certificación hospitalaria no ofrece ninguna garantía respecto a la eficiencia de las instituciones dado que se trata de un estudio transversal que otorga un certificado de buen funcionamiento por 3 o 5 años dependiendo del resultado para que al final de dicho plazo se realice nuevamente dicha evaluación, sin embargo no existe aun oficialmente un estudio longitudinal de la eficiencia hospitalaria que nos garantice de manera continua la calidad del servicio de los hospitales públicos y privados, es decir no existe un benchmarking como el de los Best Hospitals de Estados Unidos.

Cabe mencionar que en el foro de SOMECASA, en junio de 2001, el Secretario de Salud, en su ponencia "la cruzada por la calidad" mencionó que la tendencia del país es garantizar los mejores servicios de salud en México y por otro lado el Subsecretario de salud en su ponencia "Indicadores hospitalarios" comento la importancia que existe de monitorear indicadores de calidad en los servicios de salud; desafortunadamente este programa de la cruzada por la calidad puede ser aplicado de manera automática en las instituciones de salud dependientes de la secretaria de salud: IMSS, ISSSTE, DIF y no así en las instituciones hospitalarias privadas en las que la participación será nuevamente de carácter voluntario, a pesar de ello el Subsecretario de salud confía que poco a poco el número de hospitales privados que se integren al programa sea mayor, así lo comento en el seminario nacional de redes médicas y de hospitales, realizado en "La Segura S.A." en julio, 2001 .

Otro esfuerzo para obtener *información* de eficiencia hospitalaria en México, lo realiza la aseguradora "La Segura S.A.", que en 1999, realizo un estudio retrospectivo y transversal denominado "Estrategia Hospitalaria" y presentado en el foro de la Asociación Mexicana Hospitales en el mismo año, en el que se analizaban dos tipos de indicadores: Calidad/Costo y Accesibilidad/Volumen. Este estudio permitió a la aseguradora identificar factores importantes en la practica médica-hospitalaria privada y que sirvieron de base para la toma de decisiones y firmas de mejores acuerdos entre los hospitales privados y la aseguradora y que permitió además establecer un programa para dirigir a los pacientes-asegurados a las instituciones hospitalarias que obtuvieron los mejores resultados.

Un segundo paso para obtener *información* de la eficiencia hospitalaria que esta llevando a cabo la aseguradora "La Segura S.A." es la aplicación de un modelo de evaluación que considera tres enfoques en el funcionamiento de los hospitales que son: estructura, proceso y resultado. Este es un estudio prospectivo y longitudinal que cuenta con el total apoyo de la Secretaria de Salud, ya que apoya al 100% la política de salud del Gobierno, sin embargo tienen la limitante que la Asociación Nacional de Hospitales Privados (ANHP), que agrupa a las instituciones hospitalarias privadas de todo el país, a través de su presidente, puso de manifiesto en el Seminario Nacional de Redes Médicas y Hospitalarias llevado a cabo en las instalaciones de la aseguradora "La Segura S.A." en julio de 2001, que no están dispuestos a ser cuestionados y que toda la *información* que sobre su estadística sea requerida a cualquier institución hospitalaria miembro de la asociación deberá ser solicitada a través de esta última.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En México, el INEGI reporta 17,622 instituciones de salud públicas y 2,169 privadas (INEGI, 2000, p. 115 y 169), lo cual nos permite dimensionar la importancia del problema de la falta de sistemas de *información* y con actitudes como la del consejo de dirección de la ANHP nos permite ver que en los Hospitales privados de México los sistemas de *información* son tan limitados e incluso no existe la cultura de la *información* como la que existe en países como Estados Unidos, España, Cuba en la que los propios hospitales cada año nos solo están dispuestos a compartir su *información* si-no que además aceptan participar en un benchmarking, con el objetivo de identificar el nivel de calidad y eficiencia que tienen y mejorarlo.

Redes de *proveedores de salud* e *Internet*

El dirigir a los pacientes hacia un servicio de salud, no es algo nuevo, en Estados Unidos (USA), Canadá y Europa es un esquema común, el cual se lleva a cabo a través de administradoras de salud que trabajan con el apoyo de redes de *proveedores de salud*. Por cercanía geográfica y dada la influencia comercial que existe con Estados Unidos hacia México haremos referencia a los sistemas de salud más importantes de este país.

La Unión Americana cuenta con dos esquemas de administración de servicios de salud los HMO's (Health Maintenance Organitacions) y los PPO (Preferred-Provider Organization).

El primero es un esquema similar al Seguro Social en México y se describe como "un sistema para la organización y financiamiento del cuidado de la salud" (Miller A.; 1995, p. 110); en el segundo considera además un pago fijo por persona a un *proveedores de salud* sin importar las veces que el paciente requiera atención, el objetivo es en este último mantener al paciente saludable para evitar atenciones posteriores.

En ambos sistemas se cuenta con una red de prestadores de servicios hacia los cuales se dirige a los pacientes para su atención, existen también empresas que generan redes de *proveedores* que contratan la utilización de la misma a empresas o aseguradoras para la atención de los pacientes. Cabe resaltar aquí que estas redes se encuentran disponibles en *Internet* para consulta de todo público.

La disponibilidad de la red de proveedores en Internet, en USA, permite al usuario no solo conocer los servicios de las instituciones sino además conocer la información de la calidad de los mismos, permitiendo con ello hacer una elección informada que cubra las expectativas y necesidades del paciente, lo cual es sumamente importante ante el hecho de que el usuario para la atención de su salud siempre busca la mejor alternativa, aquí cabe resaltar que para que el usuario pueda conocer a las instituciones de salud de mayor calidad es indispensable que éstas compartan sus resultados de servicio tal como ocurre en el benchmarking publicado anualmente en la página de Internet y en la revista Best Hospitals en Estados Unidos y que ya se mencionó con anterioridad; los resultados de dicho benchmarking permiten también a los hospitales utilizarlo como medio de promoción.

Presentación de resultados

Metodología:

1. Identificación de la *información*:
 - a. Servicios que presta "La Segura S.A.": Se realiza una revisión en oficina matriz y oficinas foráneas de la aseguradora para conocer los proveedores por tipo de servicio que forman parte de la red y que cuentan con convenio firmado.
 - b. Tipos de Proveedores: Se recaba a nivel nacional el reporte de proveedores por región y tipo de servicio

2. Descripción de la *información*:
 - a. El reporte de proveedores por tipo, por región y tipo de servicio incluye los siguientes datos:
 - i. Tipo de servicio
 - ii. Ciudad
 - iii. Empresa
 - iv. Dirección
 - v. Números telefónicos

 - b. Dado que la *información* se actualiza cada 6 meses se recaba el reporte de enero de 2002 que contiene *información* a diciembre de 2001

3. Procedimiento de análisis:
 - a. Se concentra en una matriz el reporte de cada región incluyendo oficina matriz
 - b. Se identifica la frecuencia de cada tipo de servicio por región y de manera global
 - c. Se identifican los proveedores con convenio firmado
 - d. Se eliminan proveedores sin convenio
 - e. Se realiza análisis comparativo por tipo de proveedor y frecuencia por región, (cuadro y gráfica).

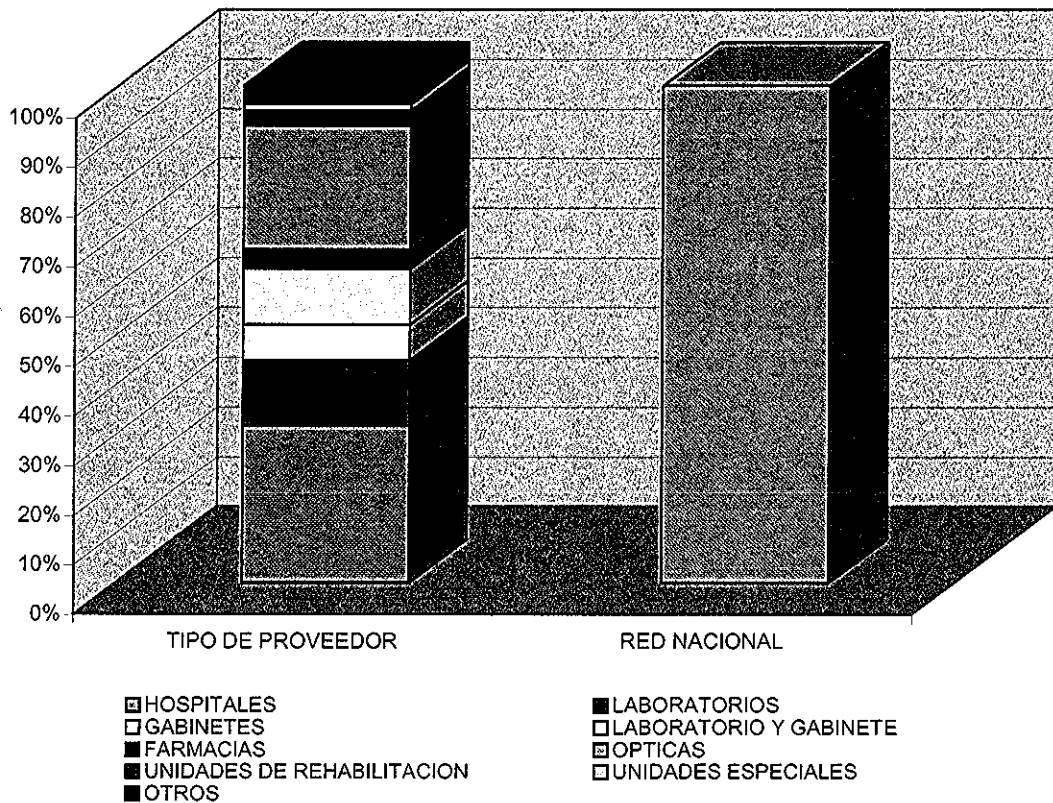
4. Resultados

Los resultados de esta revisión se presentan a continuación, así como el análisis comparativo.

A nivel nacional "La Segura S.A." cuenta con 3,497 *proveedores de salud* en red, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

- Instituciones son 870 y 2,627 son médicos
- Las instituciones se clasifican en 9 tipos de las cuales, el 32% son hospitales, el 13% son laboratorios, el 11% son laboratorios y gabinetes y el 7% son gabinetes, que en total hacen el 63%, el 37% restante se compone de ópticas con un 25%, farmacias 4%, unidades de rehabilitación 3%, unidades especiales 1% y otros proveedores 4%. En la siguiente gráfica se puede observar esta distribución.

Proveedores de Salud, "La Segura S.A" Distribución por tipo de proveedor



Por región la distribución es la siguiente:

a) Médicos

- ✓ Metropolitana 36% (950)
- ✓ Noreste 25% (657)
- ✓ Occidente 18% (470)
- ✓ Noroeste 11% (300)
- ✓ Sureste 10% (250)

En promedio por región existen 525 médicos en red.

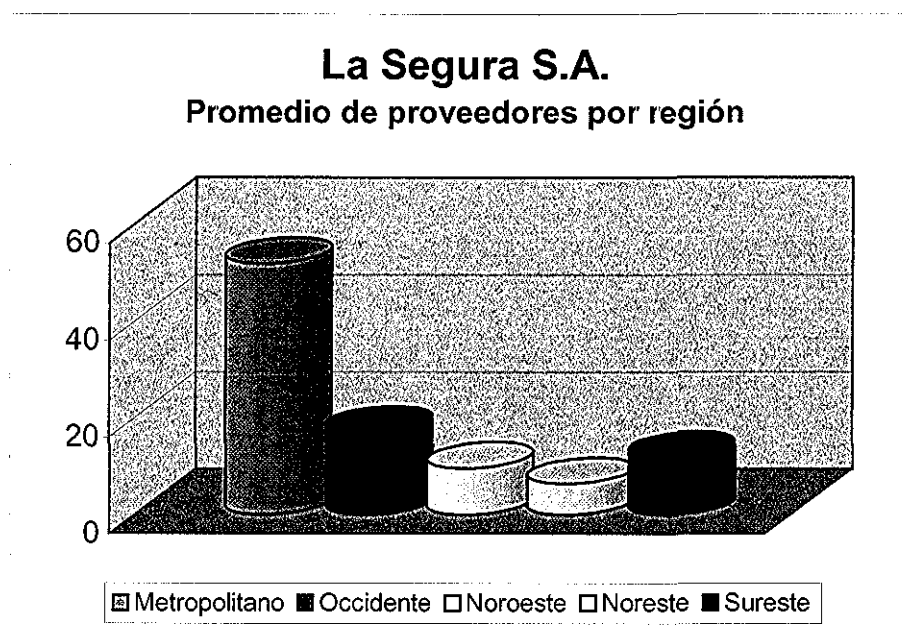
b) Instituciones :

- ✓ Metropolitana 54% (466)

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

✓ Noroeste	10%	(87)
✓ Occidente	18%	(153)
✓ Noreste	7%	(58)
✓ Sureste	12%	(106)

De los nueve tipos de instituciones cabe mencionar que en promedio en zona metropolitana existen 52 proveedores, en Occidente 17, en noroeste 10, en noreste 6 y en sureste 12, lo cual se puede ver en la siguiente gráfica.



Fuente: Reporte de proveedores por región

Como podemos observar, en zona Metropolitana se concentra el mayor número de proveedores, de tal manera que el promedio por tipo de proveedor es el más alto lo que permite tener una mayor cobertura en la zona del país con mayor población de asegurados, asimismo podemos identificar que el promedio de proveedores de Centro regional Noreste es más bajo que el de Noroeste y Sureste, es decir, Noreste debe reforzar su red de *proveedores de salud* institucionales para garantizar una cobertura suficiente con posibilidad de elección para sus asegurados.

Cabe mencionar también que en promedio a nivel nacional existen 174 proveedores por región, sin embargo esta cifra puede ser engañosa ante el hecho de que la distribución de la población asegurada no es la misma en todas las regiones.

Propuestas de solución

Con base en los resultados planteados en el capítulo anterior podemos mencionar diversas opciones para la solución del problema, las cuales se indican a continuación:

1. Generar actualización de las publicaciones de los instructivos de pago de reclamaciones bimestralmente.
2. Envío de circulares vía correo certificado a los asegurados con un recordatorio de la Red de proveedores
3. Generar sesiones informativas con los grupos de agentes trimestralmente para notificar los cambios y mejoras de la red de proveedores
4. Incluir en el Instructivo de Pago de reclamaciones la dirección electrónica de cada proveedor y que el asegurado acceda por cuenta propia
5. Generar en la página web (agentes) de "La Segura S.A." un acceso especial a la red de proveedores que se denomine "vista a nuestra red" y que cuente con link a la página web de cada proveedor.
6. Incluir la lista de proveedores de "La Segura S.A." en la página web para agentes que incluya la dirección de la página web estos para consulta independiente

Considerando que *Internet* puede ser un mecanismo eficiente para difusión de los servicios de los *proveedores de salud* en red y con ello es posible lograr una mayor utilización de los mismos nos daremos a la tarea de identificar la mejor alternativa para la utilización de este medio para lo cual se han preseleccionado las alternativas 5 y 6 para su análisis y que renumeraremos con 1 y 2 respectivamente.

A. Alternativas:

1. **Generar en la página web (agentes) de "La Segura S.A." un acceso especial a la red de proveedores que se denomine "vista a nuestra red" y que cuente con link a la página web de cada proveedor.**

Características:

- El acceso deberá ser visible al ingresar a la página
- Deberá ser atractivo para el usuario
- Deberá ser fácil de identificar
- El link deberá contener el logotipo de la empresa de salud a la que pertenece

Cabe mencionar que aun cuando "La Segura S.A." solo cuenta con una página web a la que solo accedan los agentes, para 2003 se prevé el desarrollo de una página web para asegurados en el que el acceso de la presente propuesta podría solicitarse.

Ventajas:

- El acceso podrá ser identificado desde el momento de ingresar a la página
- Para el usuario implica menos tiempo de navegación
- Mayor impacto para el usuario y para el proveedor
- Fortalece la imagen de la red de proveedores de "La Segura S.A."
- El esquema es más compatible con los esquemas internacionales
- Este acceso facilitaría más adelante que los proveedores acepten participar en un benchmarking

Desventajas:

- Descontento por parte de los proveedores que no cuenten con página web
- Requiere una autorización por escrito de cada proveedor
- Requiere una activación para cada proveedor

2. Incluir la lista de proveedores de "La Segura S.A." en la pagina web para agentes que incluya la dirección de la página web estos para consulta independiente

Características:

- Deberá encontrarse en el apartado de datos generales del proveedor que incluye dirección, teléfonos, entre otros
- Deberá ser fácil de identificar
- Deberá llamar la atención del usuario

Ventajas:

- El asegurado contará con la dirección de la pagina web del proveedor que le interese
- No requiere activación por proveedor
- La actualización es automática dado que se genera desde la base principal de activación
- Fortalece la imagen de la red de proveedores de "La Segura S.A."

Desventajas:

- El usuario deberá consultar la página del proveedor de manera independiente a "La Segura S.A."
- Falta de interés del usuario por conocer al proveedor al no tener visible el acceso
- Requiere tiempo de navegación
- Poco impacto con el usuario y el proveedor
- Descontento por parte de los proveedores que no cuenten con página web
- Requiere una autorización por escrito de cada proveedor

B. Análisis de alternativas: Se realiza un análisis de impacto y factibilidad tomando como base las características, requerimientos, ventajas y desventajas para lo cual se realizó una ponderación de la importancia de cada una, esta ponderación se definió con los gerentes de la red de *proveedores de salud* de "La Segura S.A." de cada región. Cabe mencionar que la ponderación de todas las variables con su calificación máxima se considero como la calificación IDEAL con la cual se compararan las alternativas 1 y 2 antes mencionadas.

C. Resultados del Análisis de factibilidad:

1. La calificación IDEAL consta de 214 puntos para la valoración de impacto (Magnitud y trascendencia), en tanto que para la valoración de factibilidad (vulnerabilidad y factibilidad), es de 178.
2. Comparado la alternativa 1 con la IDEAL, la primera cumple con el 79% de la puntuación (170) para la valoración de impacto, en tanto que para la de factibilidad cumple con el 80% de la puntuación.
3. La alternativa 2 con respecto al IDEAL cumple con el 41% de la puntuación de impacto y con el 44% de la de factibilidad.

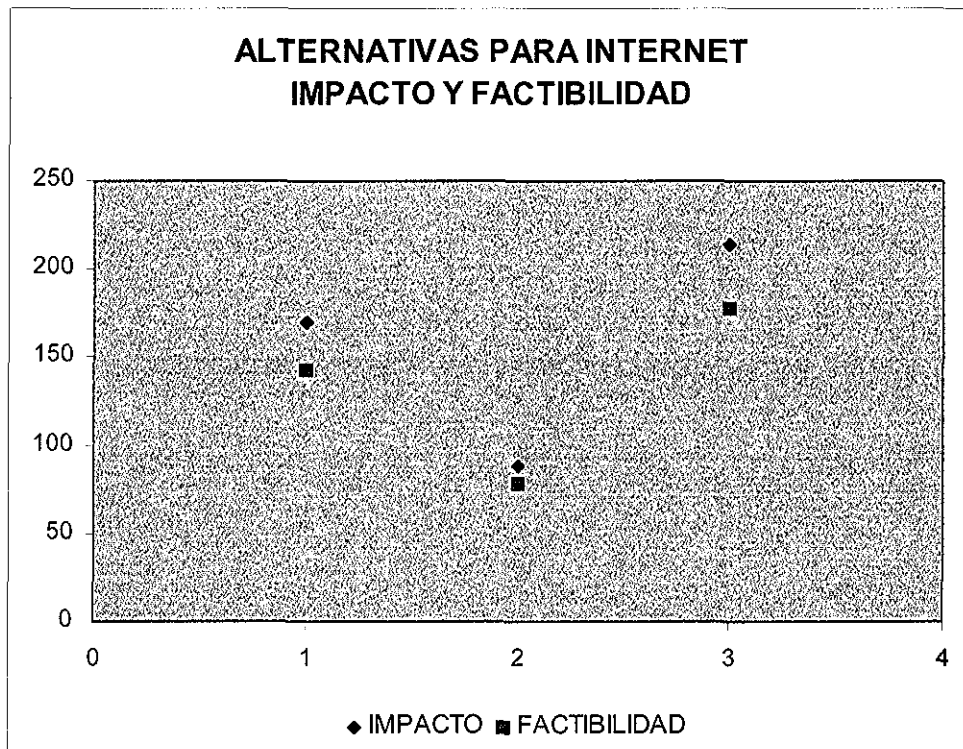
En el cuadro siguiente se muestra de manera concentrada los resultados de la ponderación de las variables de impacto y factibilidad, en tanto que el detalle de cada variable podrá observarse en los anexos a (ponderación IDEAL), b (alternativa 1), c (alternativa 2).

ANÁLISIS DE IMPACTO Y FACTIBILIDAD

ALTERNATIVAS	IMPACTO			FACTIBILIDAD		
	MAGNITUD	TRASCENDENCIA	TOTAL	VULNERABILIDAD	FACTIBILIDAD	TOTAL
1	87	83	170	74	68	142
2	46	42	88	41	37	78
IDEAL	111	103	214	94	84	178
1/IDEAL	78%	81%	79%	79%	81%	80%
2/IDEAL	41%	41%	41%	44%	44%	44%

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Para poder identificar visualmente las alternativas planteadas y su relación con la ponderación IDEAL, se presenta la siguiente grafica en la que se pueden observar la calificación obtenida para la valoración de impacto y factibilidad, en dicha gráfica, el 1 corresponde a la alternativa 1, el 2 a la alternativa 2 y el 3 a la IDEAL.



D. Elección de alternativa de solución

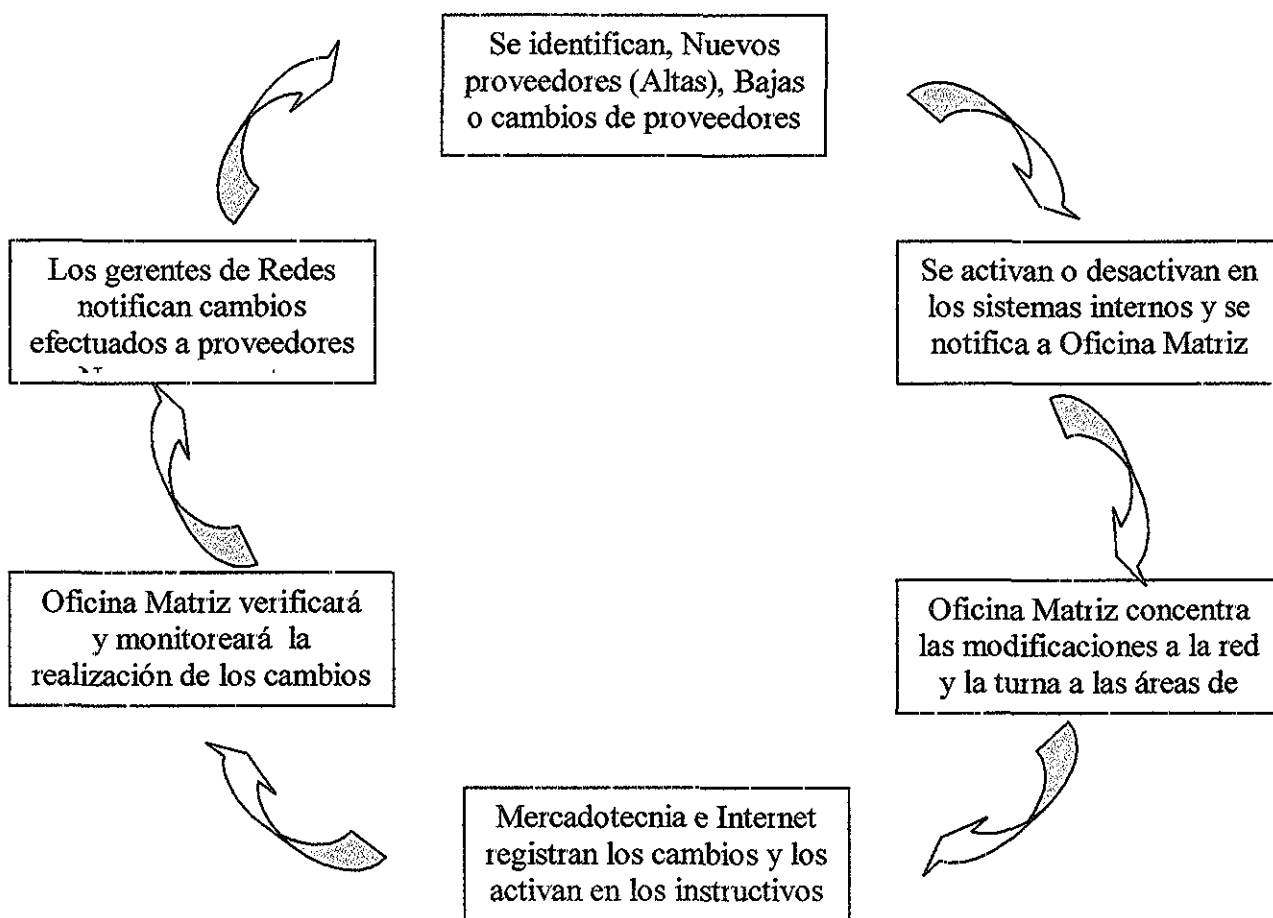
Con base en el análisis de impacto y factibilidad la alternativa de solución más viable, que genera mayor impacto y que contribuye más a fortalecer la imagen de la red de proveedores de "La Segura S.A." y con ello participar en el esquema internacional de difusión de las redes de servicios de salud es la alternativa 1 "Visita nuestra red" .

E. Propuesta de Implantación

Para el desarrollo de la difusión de proveedores a través de *Internet* con base en la alternativa elegida, es necesario definir los siguientes puntos:

- Sistema de *Información* de Proveedores y Actualización:

Para que la red de *proveedores de salud* pueda ser difundida por *Internet*, es necesario contar con un sistema de *información* de proveedores que garantice que la *información* de cada región por tipo de servicio y proveedor se encuentre siempre completa y actualizada, de tal manera que los nuevos proveedores sean activados y que los proveedores que se dan de baja sean desactivados de manera oportuna y que ésto se vea reflejado tanto en los sistemas internos de "La Segura S.A." (servicio telefónico), como en el escrito (Instructivos) y en los externos (*Internet*); para ello se revisó y validó con los Gerentes de las redes de proveedores de cada región el siguiente proceso:



Cabe mencionar que para que la *información* de los proveedores se considere completa y que esta pueda servir para la activación en *Internet*, esta debe incluir los siguientes datos:

- Nombre del proveedor
 - Ubicación (Dirección y zona geográfica)
 - Tipo de proveedor (servicio)
 - Teléfonos
 - Dirección de página web
 - Logotipo de proveedor (solo en activación inicial "Visita a nuestros proveedores o en alta de nuevos proveedores)
- Diseño del modelo o sistema en *Internet*

Una vez que se tiene disponible la *información* de la red de *proveedores de salud* y que se garantiza que cualquier modificación va a ser identificada y registrada, entonces es posible considerar la difusión vía *Internet*.

El acceso a la red de *proveedores de salud* de la "La Segura S.A." será a través de la página web para agentes y el espacio se denominará "Visita a nuestros Proveedores" y deberá contener un link con el logotipo de cada proveedor.

- Diseño de sistema de actualización y monitoreo de utilización

La actualización en "Visita a nuestros Proveedores" se iniciará con la notificación que el área de *Internet* recibirá del área de red de proveedores de Oficina Matriz, quien le indicará las modificaciones a realizar de tal manera que el área de *Internet* realizará cualquiera de los siguientes pasos:

- a) Alta de Nuevo proveedor. Activará a los proveedores de nuevo ingreso a la red, para lo cual deberá contar con la *información* general del proveedor, el logotipo y la dirección electrónica de la página web.
- b) b) Bajas. Se recibe notificación y se desactiva link y se registrará y notificará fecha y hora de baja.
- c) Modificaciones. Estos únicamente serán necesarios cuando el proveedor haya cambiado de giro, razón social o logotipo ya que los cambios de dirección, teléfonos y otros datos generales serán responsabilidad del proveedor actualizarlos en su página web.

Conclusiones y líneas de investigación a seguir

La *información* es un elemento indispensable para la toma de decisiones para ello debemos contar con más y mejores vías de comunicación, rubro en el cual la *Internet* como sistema virtual es una alternativa de difusión para todas las instituciones de salud en México y en el mundo; sin embargo, para su aprovechamiento se requiere, primero desarrollar la cultura por la *información*, segundo tener políticas de apertura de *información* y tercero contar con las herramientas suficientes para su utilización.

Ahora bien ya que hemos dicho que una tendencia mundial es que el usuario solicita *información* de los servicios de salud para elegir su mejor alternativa, la utilización de la red de *proveedores de salud* en convenio con la compañía de seguros permite tanto al usuario como a la aseguradora obtener los beneficios acordados con los proveedores, en donde el proveedor gana al tener mayor utilización de sus servicios, para ellos se requiere una difusión eficiente y proactiva de la red de proveedores en donde *Internet* a través del acceso "Visita Nuestra red" representa una muy buena oportunidad para fortalecer la difusión y utilización de los servicios de salud en red lo cual podrá evaluarse a través de los accesos que se registren en *Internet* y con los volúmenes de servicios que reporten los proveedores.

Podemos decir entonces que:

- La Segura S.A. cuenta con el número de proveedores a nivel nacional que permite al asegurado contar con varias opciones de proveedores a elegir para su atención.
- La gama de servicios que provee la red de "La Segura S.A." a nivel nacional facilita la posibilidad de manejar a la *Internet* como una alternativa para la difusión de *proveedores de salud*, ya que ésta será muy completa.
- Dado que la Segura S.A. ya cuenta con una pagina web, el integrar el servicio de difusión de su red de proveedores será mejor aprovechado que si solo se publican en sus instructivos de reclamaciones
- La interacción de los asegurados con la pagina web de los proveedores permitirá además que de manera directa el asegurado pueda aclarar dudas respecto a los servicios que requiere
- *Internet* para una empresa como "La Segura S.A." que cuenta con cobertura en todo el país resulta una herramienta más eficiente y menos costosa para la difusión y actualización de proveedores

- La utilización de la página web de la aseguradora con el tiempo permitirá generar una base de direcciones electrónicas de los usuarios a fin de manejar en un futuro el correo electrónico como vía de difusión de personal con los asegurados

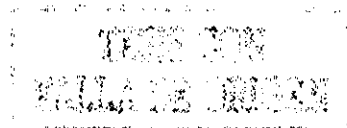
Por otro lado cabe mencionar que ampliar la difusión y utilización de los servicios de los proveedores en red de La Segura S.A., es solo el primer paso para lograr una utilización informada de dichos servicios ya que los pasos que deberán seguir al presente estudio son:

1. **Análisis de la eficiencia de los servicios de salud.** Para una institución de salud, debe ser prioridad en conocer qué tan eficiente es su servicio ya que ello le permite desencadenar mecanismos dirigidos a ser competitivo
2. **Benchmarking de los *proveedores de salud*.** Una institución de salud así como cualquier otra empresa debe conocer a su competencia y compararse de manera objetiva ya que ello le permitirá identificar sus Fortalezas y debilidades para con ello desarrollar estrategias que lo hagan más competitivo
3. **Seguimiento al programa de certificación de instituciones de salud.** La certificación es un proceso de mejora continua en la que una institución de salud debiera de participar no solo en la certificación, sino también tener presentes las recomendaciones que a sus procesos se realizan e incluso participar en la recertificación que valida el nivel de calidad de sus servicios de manera continua
4. **Estratificar por nivel de calidad a las instituciones de salud.** La identificación de los hospitales de mayor calidad medido y definido objetivamente será en el futuro una necesidad , es por ello que se debe trabajar para que podamos contar en México con un reporte de dominio público en *Internet* del tipo de "Best Hospitals" de Estados Unidos.

Estos análisis permitirán en un futuro de manera más objetiva a los clientes de los servicios de salud hacer una elección informada de las instituciones y al mismo tiempo permitirá que entre instituciones exista una competencia sana y de mejora continua en el que el más beneficiado será el usuario del servicio de salud y para México será una plataforma de difusión internacional en la que usuarios de servicios de salud de otros países conozcan las alternativas de atención, nivel de calidad y eficiencia de nuestros servicios convirtiéndonos con ello en un centro de referencia para la atención médica.

Bibliografía







1. "Internet," Enciclopedia Microsoft® Encarta® 2000. © 1993-1999 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
2. Citado en el Artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos.
3. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), Estadística del Sector Salud y Seguridad Social, Cuaderno Número 16, Estadística a 1998, Publicada en Junio de 2000.
4. U.S. News & World Report, "America's Best Hospitals". Avary Comarow, July 17, 2000
5. Miller Arthur; How to find the best doctors, hospitals and HMOs for you and you family; USA, 1995
6. Dr. Guillermo Fajardo Ortiz Teoría y práctica de la administración de la atención médica y de hospitales. Ed. Prensa Médica Mexicana. 1997
7. Camp Robert; Benchmarking; México, ed. Panorama, 1999
8. Berruecos V. Luis, Castro S. Ma. Elena, Díaz-Leal Laura, Medina M. Ma. Elena, Reyes D. Patricia, ed. Berruecos V. Luis y Díaz-Leal Laura Curso básico sobre adicciones, diplomado sobre adicciones. , México, D.F. ,1994
9. Mora José Luis, Molino Enzo; Introducción a la informática, , ed. Trillas, México D.F. 1994, pags.398
10. Priego Heberto; Mercadotecnia en salud, Ed. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México, 1996, pgs. 105
11. Medel R. Ignacio, Nahimihira Delia, Moreno Laura, Sosa Cristina; Protocolo de Investigación, Ed. Trillas, México D.F., 1984, pgs. 210
12. Malagón L., Galán M., Portón L.; Administración hospitalaria; Ed. Panamericana, México D.F. ; 2000; pgs. 628
13. UNAM, Guía para la obtención del grado de maestro, 2001
14. Clifford A., Hargreaves W., Horowitz M., Sorensen J.; Administración de hospitals; Ed. Trillas; México; 1999; pgs. 650




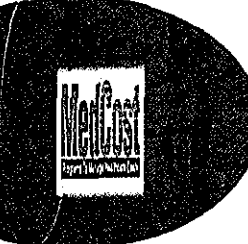








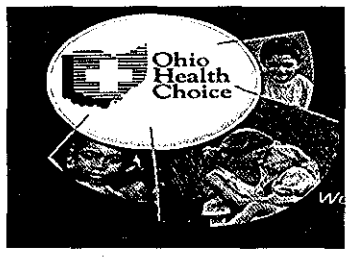
15. Direcciones electrónicas

Imagen	Estado	Servicio	Dirección electrónica
	West Virginia	4 Most	www.4mostppo.com
	Iowa Nebraska S. Dakota	Accountable Health Network (Plaines Health Network)	www.ahpppo.com
	Texas Maryland Virginia West Virginia	Alliance	www.mamsi.com
	Arkansas Mississippi	American Lifecare	www.americanlifecare.com
	Arkansas	Arkansas Managed Care	www.amcoppo.com
	Wisconsin	Associates for Health Care	www.ahcppo.com
	California Florida Georgia Hawaii Missouri New Mexico North Carolina	Community Care Network	www.ccnusa.com

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

	Oregon S. Carolina Utah West Virginia		
	Pennsylvania	Devon	www.devonhealth.com
	Washington	First Choice Health Network/Sound Health	www.fchn.com
	Ohio	Flora Midwest	www.floramidwest.com
	Arizona	Foundation for Medical Care EPO, POS, PPO	www.azfmc.com
	Texas	Galaxy	www.ghn-mci.com
		Health Choice Tennessee	www.myhealthchoic.com
	Tennessee	Health Net Management	
	Illinois	Health Network Proamerica Midwest	www.healthnetwk.com

	Illinois	HealthLink	www.healthlink.com
	Missouri		
	Illinois	HealthPlus of IL	
	New Mexico	HealthSmart Preferred	www.healthsmart.net
	Texas		
	Georgia		
	Illinois	HealthStar (ppoNEXT)	www.pponext.com
	Indiana		
	Ohio		
	Texas	Managed Healthcare	
	North Carolina	MedCost (Avemco Only Group)	www.medcost.com
	S. Carolina		
	Texas	Medical Care Referral Group	
	Iowa	Midland's Choice	www.midlandschoic.com
	Nebraska		
	Mississippi	Mississippi Physicians Care	www.mpcn-ms.com
	Alaska	Multiplan	www.multiplan.com

	Arkansas Washington		
		Texas	North TX Healthcare Network www.nthn.com
	Washington		NorthwestOne Network www.northwestone.com
	Georgia		NovaNet www.novanetppo.com
	Ohio		Ohio Health Choice www.ohiohealthchoice.com
	Alaska Arizona Arkansas California Colorado Florida Georgia Hawaii		PHCS www.phcs.com



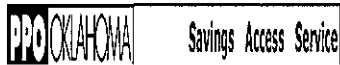
Illinois
 Indiana
 Iowa
 Kansas
 Maryland
 Michigan
 Minnesota
 Mississippi
 Missouri
 Nebraska
 Nevada
 New Mexico
 Ohio
 Oklahoma
 Oregon
 Pennsylvania
 S. Carolina
 S. Dakota
 Tennessee
 Texas
 Utah
 Washington
 West Virginia
 Wisconsin



S. Carolina

Physician Care Network







www.scmanet.org



Oklahoma


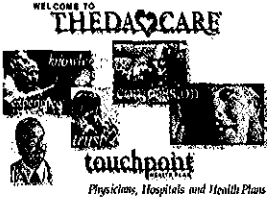
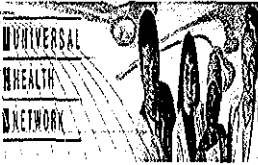



PPO Oklahoma




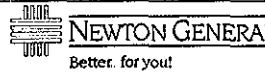


www.ppooklahoma.com



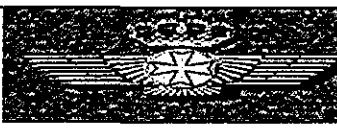
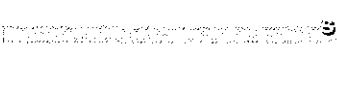



 <p>Michigan Ohio Upper Peninsula</p>	<p>PPO-M</p>	<p>www.ppom.com</p>
 <p>Missouri Kansas</p>	<p>Preferred Care Blue- (Kansas City, MO Only) (Preferred Health Professionals)</p>	<p>www.phpkc.com</p>
 <p>Oklahoma</p>	<p>Preferred Community Choice</p>	<p>www.ccmhp.com</p>
 <p>California Florida</p>	<p>Preferred Health Network (ppoNEXT)</p>	<p>www.pponext.com</p>
<p>Tennessee</p>	<p>Preferred Health Partnership</p>	
 <p>Minnesota Wisconsin</p>	<p>Preferred One</p>	<p>www.preferredone.com</p>
 <p>Illinois</p>	<p>Preferred Plan Inc</p>	<p>www.ppippo.com</p>


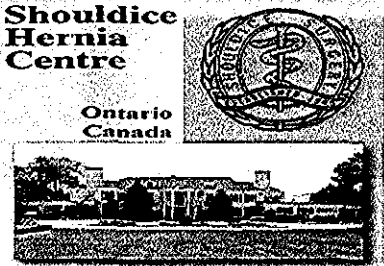



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

	Georgia	Preferred Plan of Georgia	www.preferredplan.com
	Wisconsin	Prevea Health Network	www.preveappo.com
	Florida Illinois Kansas Missouri Pennsylvania	Pro America	www.proamerica.com
	Indiana	Sagamore	www.sagamorehn.com
Signature Health Alliance	West Virginia	Select Net Plus	www.signaturehealth.com
WELCOME TO SloansLake.com	Colorado	Sloan's Lake Managed Care	www.sloanslake.com
	Florida Georgia	Southcare	www.southcareppo.com
	Illinois	Spoon River Network IL	

	Texas	Texas True Choice/Ethix SW	www.texastruechoice.com
	Wisconsin	TouchPoint	www.thedacare.org
	Nevada	Universal Health Network PPO/EPO	www.universalhealthnet.com
	Oklahoma	Wellcor/Sooner	
	Kansas	WPPA (Avemco Only)	www.wppainc.com
	Upper Peninsula Wisconsin	WPPN/Multiplan	www.wppn.com
	DESCRIPCIÓN	DIRECCIÓN	
	Concentra servicios de Hospitales y clínicas de diversos países de América.	Http://www.geocities.com/hotsprings/8303/hospi.htm	

	<p>Promover el fortalecimiento técnico y administrativo de las instituciones afiliadas mediante gestiones de concertación, información, comunicación, capacitación y representación, con carácter gremial.</p>	<p>Http://www.achc.org.co/</p>
	<p>El Círculo Médico de Morón, Hurlingham e Ituzaingó, (Buenosaires, Argentina), es una entidad civil sin fines de lucro y de Bien Público que nuclea a profesionales Médicos inscriptos en forma voluntaria.</p>	<p>Http://members.tripod.com/~medmoron/</p>
<p>COMPLEJO HOSPITALARIO UNIVERSITARIO DE SANTIAGO</p> 	<p>Describe los servicios Hospitalarios vinculados con la Facultad De Medicina Y Odontología , Universidad De Santiago De Compostela</p>	<p>Http://www.usc.es/~chusc/welcome.html</p>
	<p>Describe los servicios del hospital</p>	<p>Http://www.ngh.org/</p>
<p>Children of Hope Family Hospital</p>	<p>Describe el servicio de un hospital psiquiátrico infantil</p>	<p>Http://www.childrenofhopefamilyhospital.dmi.net/</p>
<p>Mcdowell ARH HOSPITAL</p> 	<p>Describe los servicios del Hospital, que se encuentra en Floyd County, Kentucky</p>	<p>Http://www.arh.org/mcdowell.htm</p>
	<p>Presenta información general del hospital, su historia, servicios e información de</p>	<p>Http://www.aita-menni.org/</p>

	investigación y docencia	
	Institución sanitaria privada dedicada a la asistencia, a la investigación y a la docencia	Http://www.fjd.es/Fjd-cue.htm
	Describe los servicios del Hospital Costa del Sol, presenta también información general para el paciente y los proveedores así como una bolsa de trabajo	Http://www.hcs.es/home.html
	Presentación del Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Del Aire, Madrid, España	Http://www.geocities.com/hotsprings/Spa/6562/biografia.htm
	Esta página contiene algunos Hospitales con presencia en Internet	Http://www.mujerweb.com/vaixell/salut/centros/hospitales.htm
	Información sobre reumatología para pacientes y médicos; Sección de Reumatología. Complejo Hospitalario Nª Sª de Candelaria, Santa Cruz de Tenerife.	Http://www.arrakis.es/~arvr euma/
	Información general se servicios y estadísticos del hospital	Http://www.a3.san.gva.es/hsweb1.htm
	Presentación del servicio de Medicina Nuclear del Hospital de Badajoz. El Hospital Infanta Cristina de Badajoz es un hospital regional universitario que junto con el Hospital Provincial "San Sebastián" y el Hospital Materno-Infantil "Ntra. Sra. Del Perpetuo Socorro" integran el Complejo Hospitalario Infanta Cristina	Http://www.audinex.es/~jirayo/

	de Badajoz. Con sus 1.000 camas asistenciales es el mayor centro hospitalario de la Región Extremeña	
 Hospital Ramón y Cajal	Información general de servicios, docencia, investigación y administrativa del hospital	Http://www.mujerweb.com/vaixell/salut/centros/hospitales.htm
 Shouldice Hernia Centre Ontario Canada	Información general de los servicios de un hospital especializado en la atención de hernias abdominales	Http://www.shouldice.com/
	Los Hospitales de México es un compendio detallado, dividido En dos partes, en el que se incluyen más de 2,500 instituciones De Salud de la República Mexicana Datos Generales: Nombre Domicilio Completo Teléfono Fax, Directivos, Precios, Recursos	Http://www.pceditores.com/pedidos
 Instituto Nacional de Salud Pública Instituto Nacional de Salud Pública	Información estadística de morbilidad y mortalidad en México	Http://www.insp.mx/ciss/ciss4.html
 Juntos por la salud SECRETARÍA DE SALUD	Presentan aquí las funciones prioritarias de prevención y control de enfermedades y se señalan sus alcances para el año 2000	Http://www.ssa.gob.mx/programas/
 COMISIÓN DE EXPERTOS EN CAMAS	Presenta las actividades de la Comisión	Http://www.ciss.org.mx/html/spanish/expertos/cams.htm
INEGI	Contiene la Información estadística del sector salud y seguridad social a 1998	Www.inegi.gob.mx