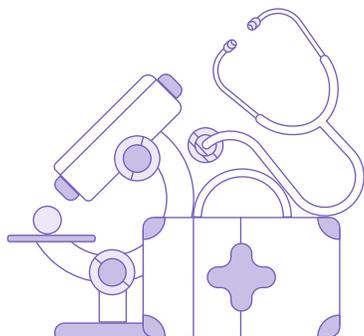


# Reporte Anual

Septiembre 2021 - Agosto 2022

Control y mejoramiento de la calidad  
de los servicios médicos



Realizó  
**Edgar Núñez García**

Revisó  
**Daniela Morales Heredia**

Aprobó  
**Arturo Sánchez Correa**

# Índice

## Reporte de resultados del Programa de Control y Mejoramiento de la Calidad (6.2.3.2)

1. **Objetivos.** 6.2.3.2.1.1
2. **Metas.** 6.2.3.2.1.2
3. **Alcances.** 6.2.3.2.1.3
4. **Proyectos de calidad.** 6.2.3.2.1.4
  - 4.1 Estructura. Recursos humanos, recursos materiales, organización de los servicios. 6.2.3.2.1.4.1
  - 4.2 Proceso. Aplicación de la normatividad, proceso de la atención médica en consulta externa, proceso de la atención en hospitalización, elaboración del expediente clínico. 6.2.3.2.1.4.2
  - 4.3 Resultado. Productos del proceso de la atención, desempeño en la atención médica. 6.2.3.2.1.4.3
  - 4.4 Satisfacción del usuario 6.2.3.2.1.4.4
    - 4.4.1 Contar con mecanismos que garanticen que sus asegurados tengan acceso oportuno a la gama de servicios ofrecidos en el contrato. 6.2.3.2.1.4.4.1
5. **Indicadores** 6.2.3.2.1.5
6. **Mecanismos de evaluación** 6.2.3.2.1.7
7. **Responsable del programa** 6.2.3.2.1.8
8. **Reporte de resultados sobre los programas de enseñanza e investigación clínica realizados** 6.2.3.4
9. **Reporte de resultados sobre el acceso oportuno a la gama de servicios ofrecidos en el contrato, tanto de sus prestadores individuales como organizacionales conteniendo** 6.2.3.5

**9.1** Tener mecanismos que promuevan la satisfacción de los asegurados en lo relativo a las solicitudes de los asegurados de cambio de médico o de sitio de atención. 6.2.3.5.1

**9.2** Contar con estándares y mecanismos para medir la satisfacción del usuario y conocer el grado en que los prestadores individuales y organizacionales cumplen con: 6.2.3.5.1.1

**9.2.1** Puntualidad en las citas. 6.2.3.5.1.1.1

**9.2.2** Tiempo de diferimiento de las citas. 6.2.3.5.1.1.2

**9.2.3** Tiempo de diferimiento de las cirugías programadas. 6.2.3.5.1.1.3

**9.2.4** Garantía de acceso de los asegurados a servicios médicos fuera del horario de atención. 6.2.3.5.1.1.4

**9.2.5** Disponibilidad y eficiencia en la prestación del servicio telefónico, como son: tiempo de respuesta a las llamadas de asegurados, amabilidad, información sobre servicios y solución de problemas del asegurado con otros prestadores (farmacia, gabinete, laboratorio, hospital.) 6.2.3.5.1.1.5

**9.2.6** Acceso a atención de urgencias en hospitales. 6.2.3.5.1.1.6

**9.2.7** Agilidad en los trámites administrativos para solicitar y recibir servicio 6.2.3.5.1.1.7

# 1.

## **Objetivos**

(6.2.3.2.1.1)

Los objetivos planteados en el Programa de Control y Mejoramiento de la Calidad, se describen a continuación y se analizan por cada punto.

→ Describir el programa de mejora continúa a través de indicadores de servicios médicos y de procedimientos para vigilar que se lleven a cabo.

**Análisis:** Durante el segundo año de operaciones hemos logrado mantener y actualizar el programa de control y mejoramiento de la calidad analizando lo sucedido en el año.

→ Mantener niveles de servicio de alta calidad en todo el grupo médico, es decir, que los servicios se realicen conforme a las mejores prácticas de la industria de salud y que consideren los últimos avances en conocimiento de la materia.

**Análisis:** Como se muestra en el presente reporte, hemos logrado cumplir con este objetivo de manera satisfactoria. Se ha mantenido una alta calidad de atención médica por parte del equipo médico de Sofía.

→ Detectar oportunamente cuando los usuarios están inconformes con algún servicio proporcionado y ofrecer retroalimentación a los médicos y proveedores involucrados para fomentar un ambiente de crecimiento y mejora continua.

**Análisis:** Como se muestra en el presente reporte, hemos logrado cumplir con este objetivo de manera satisfactoria. Desde el año pasado hicimos un ajuste en la forma en cómo obtenemos información acerca de la satisfacción, de este modo hemos logrado detectar de una manera más oportuna y eficiente, tanto las puntuaciones positivas como las quejas en el momento que sucede un servicio médico. Todo eso nos ha permitido dar retroalimentación oportuna a los médicos y proveedores.

→ Comparar los indicadores del presente programa con referencias del mercado y bibliografía médica para tener métricas objetivas a seguir.

**Análisis:** Como se muestra en el presente reporte, hemos logrado construir un sistema para tener las métricas de los indicadores del Programa de Control y Mejoramiento de la calidad para hacer ajustes y dar retroalimentación a los médicos. Este objetivo nos permite mantener la calidad de los servicios médicos.

## 2. **Metas** (6.2.3.2.1.2)

Las metas establecidas en el Programa de Control y Mejoramiento de la Calidad, se describen a continuación y se analizan por cada punto.

→ Desarrollar un programa de control y mejoramiento de la calidad que sea aplicable al 100% de los proveedores de Sofía, tanto de recursos humanos como materiales.

**Análisis:** Durante el segundo año de operaciones en Sofía hemos probado que nuestro programa es aplicable a la totalidad de los proveedores y médicos de Sofía. Esta meta se cumplió satisfactoriamente y nos ha permitido hacer los ajustes pertinentes.

→ Mantener la supervisión de acciones para asegurar la calidad de los servicios médicos en por lo menos 90% de los asegurados de Sofía.

**Análisis:** Durante el segundo año de operaciones en Sofía hemos visto un aumento considerable en el número de asegurados y por lo tanto en la demanda de servicios médicos. Continuamos fortaleciendo nuestros sistemas digitales para lograr una adecuada supervisión de los servicios médicos, así como la calidad de los mismos. Esto lo hemos logrado hacer para el total de nuestros asegurados que solicitan algún tipo de servicio médico.

→ Tener programas enfocados para que los asegurados de Sofía reciban atención médica apegada a nuestro código de ética y con altos estándares médicos, además de asegurarse que la infraestructura, recursos y calidad sea suficiente para tratar cualquier padecimiento de forma oportuna, a través del cumplimiento del apego de indicadores descritos en este manual.

**Análisis:** Dicha meta se logró adecuadamente durante el segundo año de operaciones y se ve reflejado sobre todo en los resultados de los indicadores de este reporte que se presentan más adelante.

→ Establecer una cultura de crecimiento y mejora constante en el grupo médico que refleje la filosofía del Área Médica y de la empresa.

**Análisis:** Dicha meta no tiene un indicador específico, pero el que se haya cumplido se ve reflejado a través de indicadores indirectos como la satisfacción del usuario, la atención médica oportuna, la concordancia médica de los expedientes además de las acciones para hacer conocer nuestra forma de trabajo con el grupo médico.

### 3. **Alcances** (6.2.3.2.1.3)

### **Análisis**

El Alcance del Programa de Control y Mejoramiento de la Calidad está considerado para todos los médicos y proveedores del grupo de Sofía, así como para toda el Área Médica de Sofía. Dicho Alcance se ha cumplido satisfactoriamente durante el segundo año de operaciones de Sofía. Desde finales del año anterior cambiamos la metodología en cómo evaluamos a todos nuestros proveedores por parte de los asegurados, no importando si son médicos, hospitales, farmacias o laboratorios lo cual ha facilitado la evaluación por parte de los asegurados y a nosotros el análisis de la información de una manera más rápida y eficiente. Además de esto, nuestra forma de analizar la concordancia médica de los expedientes médicos ha sido fundamental para medir la calidad de la atención.

## 4. **Proyectos de calidad** (6.2.3.2.1.4)

**Estructura (Recursos humanos, recursos materiales, organización de los servicios)**  
(6.2.3.2.1.4.1)

**Análisis y opinión general de la estructura**

La estructura con la que contamos en Sofía para crear y mantener nuestros proyectos de calidad ha sido suficiente tanto en recursos humanos como en recursos materiales. Además de esto hemos logrado una adecuada organización dentro del área médica y también una buena organización con las diferentes áreas de Sofía.

Por otra parte, en los subpuntos de la estructura, dentro de los puntos principales de la estructura como parte de los proyectos de calidad en el Programa de Control y Mejoramiento de la Calidad se encuentran los siguientes puntos que están relacionados con las actividades para verificar la certificación del consejo por parte de los médicos y proveedores:

→ Mecanismo para verificar las certificaciones por parte del CSG de los hospitales.

**Análisis y opinión:** Hemos logrado crear una red de proveedores hospitalarios en donde la mayoría cuentan con la certificación del consejo de salubridad. Cada vez que hemos decidido añadir a un hospital, iniciamos un proceso para identificar la necesidad como se plantea en el Programa de Capacidad y Suficiencia y hemos hecho los mecanismos descritos en nuestro Programa de Control y Mejoramiento de Calidad, con cada uno de los hospitales. Hasta ahora esto ha sido eficiente y seguiremos haciéndolo para el tercer año de operaciones en donde esperamos crecer en número de asegurados y en hospitales debido a una expansión planeada en toda la república mexicana.

→ Mecanismo para verificar las certificaciones por parte del consejo de cada especialidad de los médicos de la red de Sofía.

**Análisis y opinión:** Así como con los hospitales, hemos logrado satisfactoriamente durante el segundo año de operaciones verificar las certificaciones por parte del consejo de cada especialidad de los médicos de Sofía. Para el tercer año de operaciones esperamos que el mecanismo para verificar la certificación siga funcionando como hasta ahora y los mecanismos para mejorar el envío de las re-certificaciones por parte de los médicos sean mejores que durante este segundo año. Cabe mencionar que algunos de nuestros médicos se encuentran en proceso de recertificación o bien en certificación sin embargo no han recibido el documento que los avale por lo que uno de nuestros objetivos continuos es estar verificando y requiriendo de manera constante a los médicos para el envío de dichos documentos.

### **Proceso (Aplicación de la normativa, proceso de la atención médica en consulta externa, proceso de la atención en hospitalización, elaboración del expediente clínico)**

(6.2.3.2.1.4.2)

#### **Análisis y opinión general del proceso del proyecto de calidad**

Durante el segundo año de operaciones en Sofía nos hemos apegado a la normatividad vigente y aplicable a nuestros procesos. Esto incluye apegarse a las Normas Oficiales Mexicanas, las Guías de Práctica Clínica, lo publicado en el Diario Oficial de la Federación, entre otras. Durante este año, nos hemos asegurado de que los procesos de atención médica en consulta externa y en hospitalización se mantengan según lo que la normativa requiere.

En cuanto a la elaboración de los expedientes clínicos, hemos tenido éxito en cómo los médicos utilizan el expediente clínico de Hulipractice, un proveedor que hemos utilizado desde el inicio de operaciones y que ha sido de gran utilidad. Así como se establece en nuestro Programa de Control y Mejoramiento de la Calidad, el expediente de Hulipractice se apega a la normativa vigente. Durante el tercer año seguiremos trabajando con este proveedor al menos durante el inicio, aunque pretendemos y estamos en vías de desarrollo de un expediente clínico propio que cumpla con toda la normativa vigente y que permita a todos nuestros proveedores médicos un manejo más fácil e integral del expediente clínico ya siendo parte de un mismo sistema operativo.

### **Resultado: (Productos del proceso de la atención y desempeño en la atención médica) (6.2.3.2.1.4.3)**

#### **Análisis y opinión general de los resultados**

Afortunadamente durante el periodo que corresponde a los resultados para este informe, no se presentaron problemas mayores en el área médica clínica ni en el área médica administrativa. Se recibieron un total de 51 quejas durante todo el segundo año de operaciones, 17 de ellas directamente relacionadas con el servicio médico y 4 con los proveedores, éstas se resolvieron el mismo día dando retroalimentación a los médicos y proveedores.

A pesar de que aún es poco el tiempo de operaciones y de servicios otorgados también es una realidad que el crecimiento en el número de asegurados y servicios ha sido significativo en este último año y aún así el número de quejas es relativamente bajo lo que demuestra una alta calidad de nuestro equipo médico y de proveedores. Conforme siga aumentando el número de asegurados y de servicios médicos otorgados, es probable que surjan ciertos problemas que se irán reportando, así como las acciones emprendidas para su corrección y la retroalimentación otorgada a los involucrados (médicos, proveedores, etc.).

Además de esto, en el Programa del Control y Mejoramiento de la Calidad, se establecen dos puntos importantes:

→ Para asegurar que la atención médica se registre en el expediente electrónico, el pago de los honorarios está atado y automatizado a que se registren los datos de la consulta en éste. Si los médicos no hacen uso del expediente electrónico, no se puede hacer el pago de sus honorarios.

**Análisis:** Esto ha resultado de manera efectiva durante el segundo año de operaciones aunque aún faltan algunos aspectos que mejorar. De los expedientes auditados a lo largo del año (divididos en cuatrimestres) tuvimos un 76.3 % de expedientes llenos. Para el caso de los expedientes incompletos hemos dado seguimiento y retroalimentación a los médicos para que lo llenen adecuadamente; parte del porcentaje que falta para llegar al 100% (23.7%) está relacionado con estos expedientes que no consideramos llenos en su totalidad. Seguimos empujando y capacitando a nuestro personal médico para lograr cumplir esta meta al 100%.

→ Diariamente, se lleva a cabo un censo digital en una base de datos de cada una de las consultas registradas en el expediente clínico. De manera aleatoria y durante los dos primeros cuatrimestres del año se realizaron auditorías del expediente electrónico al menos en 20% de las consultas, para el último cuatrimestre y debido al importante aumento en la demanda de servicios médicos que hemos tenido y por ende de consultas, se decidió cambiar esta referencia de auditar el 20% de expedientes por auditar al menos 500 expedientes de manera cuatrimestral. Estas auditorías tienen como objetivo revisar que se esté llenando el expediente de forma completa y adecuada, además de que el Responsable de dictaminación y operaciones médicas verifique la concordancia de la información dentro del expediente.

**Análisis:** Revisión del expediente médico (al menos 20% de las consultas (se realizó en los primeros dos cuatrimestres) y a partir del tercer cuatrimestre auditar al menos 500 expedientes de forma cuatrimestral).

Una de las metas programadas dentro de nuestro programa de mejora de la calidad, es la auditoría de los expedientes clínicos digitales. Ya que no podemos estar presentes dentro de la consulta médica por varias razones, el auditar la información dentro de los expedientes es una forma retroactiva que tenemos para evaluar cómo se llenan, tanto en forma como en fondo. En el periodo transcurrido del 01 de Septiembre del 2021 al 31 de Agosto de 2022, obtuvimos lo siguiente:

- Expedientes totales: 6639
- Expedientes auditados: 1471 (22.1 % del total)
- Expedientes con concordancia médica: 1462 ( 99.3% de los auditados)
- Expedientes llenos: 1005 (68.3 % de los auditados)

Se definió concordancia médica como la adecuada relación entre el contenido del padecimiento actual, la impresión diagnóstica/ CIE-10, los estudios solicitados y los medicamentos prescritos.

Del 100% de los expedientes electrónicos auditados (22.1% del total) el 68.3% de los expedientes de las consultas fueron llenados de manera correcta. Para fines de auditoría, se definió un expediente lleno como aquel que contuviera TODOS los siguientes elementos:

- Motivo de consulta.
- Padecimiento actual.
- Impresión diagnóstica.
- Diagnóstico CIE-10.
- Solicitud de estudios (en caso necesario).
- Receta de medicamentos (en caso necesario).

**Opinión:** De manera general los porcentajes presentados nos parecen bastante aceptables. La concordancia médica es uno de los aspectos que nos parece más importante y estamos satisfechos de que al igual que el año pasado ésta siga estando por arriba del 90% a pesar del considerable aumento en el número de consultas. Sabemos que hay aún bastante para trabajar y poder alcanzar un porcentaje mayor para el siguiente año de operaciones.

En cuanto al llenado del expediente, el principal motivo por el que los expedientes no se llenan adecuadamente es la falta de registro de diagnósticos de acuerdo a la CIE-10; para corregir esto daremos retroalimentación a los especialistas que ya forman parte del Equipo Médico, y fortaleceremos la capacitación para los especialistas de nuevo ingreso al Equipo Médico sobre el llenado del expediente para que asignen un código de la CIE-10 a cada diagnóstico.

## Satisfacción del usuario (6.2.3.2.1.4.4)

### Mecanismos que garanticen que los asegurados tengan acceso oportuno a la gama de servicios ofrecidos en el contrato (6.2.3.2.1.4.4.1)

Según los puntos que se plantean en el Programa del Control y Mejoramiento de la Calidad, describimos y analizamos los mecanismos para garantizar el acceso oportuno a los servicios ofrecidos.

→ En la interfaz digital de Sofía (aplicación móvil), en la sección de “Directorio” se puede ingresar a la información de especialistas, proveedores, laboratorios y farmacias. En esta sección se incluye información de contacto

de los especialistas y ubicación. También se incluye la dirección y ubicación de contacto de los proveedores.

**Análisis y opinión:** Durante el segundo año de operaciones hemos logrado que los asegurados puedan acceder de manera simple y sencilla a la información de los médicos y proveedores, nuestra red médica y de proveedores ha crecido de manera significativa sin embargo esto no ha impedido que la información que se presenta al asegurado a través de la aplicación móvil sea clara y concisa. Esto ha resultado muy útil para los asegurados y hemos recibido muy buena retroalimentación por parte de los mismos.

→ En la sección de “Sistema de Asistente Sofía” el asegurado puede ingresar y contactar al personal de atención al cliente (Sabios) para conocer información de los servicios médicos, además de agendar citas en línea o contactar a alguno de los médicos o proveedores. Además de esto, el sistema puede orientar al asegurado a acudir a urgencias o a algún servicio en específico que éste requiera.

**Análisis y opinión:** Durante el segundo año de operaciones hemos logrado que los asegurados puedan acceder de manera simple y sencilla a un chat con las personas de atención a cliente (sabios) para resolver cualquier duda que tengan con relación al seguro, además de agendar citas o resolver trámites. Esto ha resultado muy útil para los asegurados y hemos recibido muy buena retroalimentación por parte de los mismos.

→ Dentro de la aplicación móvil, se encuentra la sección para realizar una videollamada para orientación médica. A través de estas videollamadas, el asegurado puede hablar con un médico especialista con el objetivo de ser valorado, tratado u orientado hacia qué servicio médico acudir o enfocarse, además de pedir información acerca de los especialistas y proveedores del Equipo Médico.

**Análisis y opinión:** Durante el segundo año de operaciones hemos logrado que los asegurados puedan acceder de manera simple y sencilla a recibir orientación médica a través del App de Sofía. Esto ha resultado muy útil para los asegurados y hemos recibido muy buena retroalimentación por parte de los mismos, además de que ha sido un mecanismo muy usado. Hubo 2740 orientaciones médicas durante el segundo año de operaciones.

## 5. Indicadores

(6.2.3.2.1.5)

En esta sección se analizan los resultados de los indicadores de calidad que se han medido durante este segundo año de operaciones. Los indicadores están divididos entre los que contemplan la atención hospitalaria, los de atención preventiva y por último los indicadores de satisfacción.

### a) Hospitalarios (por proveedor)

Indicador	Septiembre 2021 - Agosto 2022	Meta
Tasa bruta de mortalidad hospitalaria	0	<2.8
Tasa ajustada de mortalidad hospitalaria	0	0.9
Tasa de mortalidad materna hospitalaria	0	10/100,000
Porcentaje de nacimientos por cesárea	0	50.4
Tasa de infecciones intrahospitalarias	0	15%
Tasa de infecciones postoperatorias	0	1%
Porcentaje de reingresos hospitalarios	0	3%
Porcentaje de congruencia entre el diagnóstico clínico y el histopatológico	91.5%	70%

Durante este segundo año y en lo que va de operaciones de Sofía no hemos tenido ninguna muerte hospitalaria. Tampoco tuvimos nacimientos ya que a pesar de que ya iniciamos comercialización de cobertura de maternidad por ahora solo tenemos una embarazada en seguimiento. Se espera que para el siguiente año tengamos un aumento importante en el número de coberturas maternas y por consiguiente ya reportar nacimientos. Por lo mismo también valoraremos ampliar la cobertura para menores de 2 años ya que actualmente no hemos comercializado el seguro para estas edades.

## b) Prevención

Indicador	Septiembre 2021 – Agosto 2022	Meta
Promedio de consultas prenatales por embarazada	1	5
Porcentaje de cobertura con esquema completo de vacunación en niños de un año de edad	N/A	100
Porcentaje de cobertura con esquema completo de vacunación en preescolares	91.1%	100%
Porcentaje de satisfacción durante el primer año de operaciones	95.8%	90%

Como ya mencionamos previamente, habiendo implementado el seguro de maternidad a partir de este año y en específico a partir del último cuatrimestre, tenemos muy pocos datos para comparar, como se muestra en la tabla previa, actualmente solo contamos con una asegurada en seguimiento por embarazo, teniendo su primera consulta prenatal en el mes de Agosto ya que previamente se estuvo atendiendo en medio particular con sus propios medios. Seguiremos en estricto apego al seguimiento de futuras socias para cumplir la meta establecida, lo cuál tendrá que ir en relación directa con el aumento de embarazadas aseguradas para lograr este objetivo.

Al cierre de este año aún no hemos comercializado la venta de seguros para menores de dos años por lo que el indicador de esquema completo de vacunación para este grupo de edad se encuentra en cero. En cuanto al indicador para el grupo de edad entre 2 y 6 años, durante los primeros dos cuatrimestres del año y debido a la poca población en ese rango de edad, no se contaba con información suficiente con respecto al esquema de vacunación, algunos de ellos refiriendo esquema completo por parte de los padres y otros más sin haber realizado su consulta de prevención; para el tercer cuatrimestre ahondamos más en este tema, tanto con los padres de los asegurados como con los médicos encargados del seguimiento, identificando un importante rezago en el esquema de vacunación de manera general, esto lo explicamos debido a que la mayoría de los asegurados son de reciente ingreso, algunos con vacunas faltantes previo a su ingreso con nosotros y otro más porque de manera externa no han llevado un seguimiento pediátrico idóneo. Nuestro objetivo es lograr que el 100% de los socios cumplan con el esquema de vacunación de manera completa

para el próximo año de operaciones, en algunos casos por la edad actual y la falta de vacunación previa será imposible reportarlos con esquema completo pero lo que sí debemos y haremos es procurar se cumpla con las dosis subsecuentes de vacunación y en los casos en los que sea viable aplicar dosis faltantes.

Durante este año de operaciones, la tasa de satisfacción estuvo en 95.8%, logrando estar por arriba de nuestra meta establecida y aumentando con respecto al año previo, aún así, nos interesa seguir subiendo el porcentaje obtenido para el siguiente año de operaciones. En Sofía estamos comprometidos con la atención de los asegurados por lo que es una de las principales metas a mejorar como parte de la cultura de la empresa.

## b) Satisfacción

Indicador	Septiembre 2021 - Agosto 2022	Meta
Puntualidad en las citas.	99%	<45 min
Tiempo de diferimiento de las citas.	100%	<72 hrs
Tiempo de diferimiento de las cirugías programadas.	N/A	<7 días
Acceso de los asegurados a servicios médicos fuera del horario de atención.	N/A	Servicio de urgencias de hospitales dentro de la red
Disponibilidad de servicio telefónico	0	<10%
Acceso a atención de urgencias hospitalarias	100%	100%
Reclamación por pago directo	<72 hrs	<72 hrs
Agendar cita con especialista	100%	<3 días hábiles
Recibir orientación médica por Video llamada	100%	<15 min
Reclamación por reembolso	100%	<7 días hábiles

Durante todo el año, solo tuvimos una queja en la cual la socia reportó un tiempo de espera > 45 minutos para su consulta presencial, una más en la cuál tuvo que esperar 21 minutos y una más que no especificó tiempo de espera pero realizó queja. En todas ellas realizamos retroalimentación al médico y se explicó y pidió disculpas a los socios. En general, solo contando

las excepciones antes mencionadas, la puntualidad para citas presenciales ha sido satisfactoria durante este año, dentro de nuestras metas y no ha sido necesaria una acción correctiva mayor. Con respecto a las citas diferidas, se lograron diferir en menos de una hora desde que el socio la solicitó y sucedieron no más allá de 72 horas. En algunos casos las citas fueron más allá de las 72 horas pero fue por motivos personales de los asegurados.

Durante este año hubo un incremento significativo en el número de cirugías, con un total de 23, ninguna requirió diferimiento. En comparación con el año anterior este aumento tan importante se debió al mayor número de socios así como al aumento en nuestros proveedores hospitalarios lo que se traduce en mayor capacidad de atención y facilidad para los socios en acudir al servicio de urgencias.

No ha habido necesidad de atención telefónica porque todo se ha resuelto a través del app móvil de Sofía.

El sistema de atención de Sofía funciona las 24 horas del día, los 365 días del año. Es por esto que no existe como tal un servicio fuera del horario de atención. En cuanto a los servicios médicos, los hospitales con los que tenemos convenio también operan las 24 horas del día, los 365 días del año. Hasta el momento no ha habido necesidad de atención telefónica porque todo se ha resuelto a través del app móvil de Sofía.

El promedio de tiempo para recibir orientación médica por videollamada (tanto adultos como pediátricos) durante todo el año fue de 2.55 minutos, ligeramente más alto que el año anterior pero continúa muy por debajo de nuestra meta máxima establecida de 15 min. Eventualmente si observamos que el tiempo de espera empieza a ser mayor se valorará la contratación de más personal médico para agilizar la atención.

En cuanto al número de reclamaciones por reembolsos, tuvimos 3 quejas en el año por este motivo, sin embargo no se sobrepasan los 7 días hábiles que tenemos como meta por lo que se dió explicación a los socios y se resolvió el problema de manera satisfactoria. Gracias a nuestro sistema digital de reembolsos y pagos, las reclamaciones se resolvieron en menos de una semana a partir de que el asegurado envió toda la información

Además de los indicadores de satisfacción que se muestran en la sección anterior, para tener una opinión más clara y objetiva acerca del desempeño de la atención médica, se realizaron encuestas digitales a los asegurados. Posterior a que los asegurados tienen un servicio, a través del app digital se les pregunta qué les pareció el servicio y nosotros recopilamos dicha

información. Dicha información se clasifica del 1 al 5, siendo 1 una muy mala atención y 5 una muy buena atención. Además de esto, se añadió una pregunta de qué tan probable es que recomienden a Sofía siendo 1 lo menos y 10 lo máximo.

## Resumen de evaluaciones

Tipo de servicio	Evaluación promedio	Evaluación máxima	Porcentaje de satisfacción
Consulta presencial	4.89	5	97.9
Estudios de laboratorio	4.62	5	92.5
Farmacias	4.86	5	97.3
Orientación Médica por videollamada	4.96	5	99.2
Medicamentos a domicilio	4.61	5	92.3
Probabilidad de recomendar Sofía	8.93	10	89.3
<b>Total</b>	<b>4.78</b>	<b>5</b>	<b>95.84</b>

Analizando los resultados y los comentarios al igual que el año pasado vemos que el área en donde la calificación ha sido menor continúa siendo la del servicio de medicamentos a domicilio y la de los estudios de laboratorio. A pesar de que ambas están por arriba de 4.5 y que en general están bien valoradas, es importante entender las razones por las cuales la valoración no es más alta. Esto podemos explicarlo porque tanto en entrega de medicamentos como laboratorios dependemos de proveedores externos y en ocasiones no ha habido una adecuada o clara información sobre los procesos o bien la atención no depende directamente de nosotros y no podemos controlarlo en tiempo real. Hemos continuado trabajando en dar retroalimentación a estos proveedores para mejorar el servicio y la satisfacción de los asegurados. Por otra parte, la calidad de servicio por parte de los especialistas de Sofía ha sido muy bien valorada y los comentarios en general son muy positivos.

## **6.**

# **Mecanismos de evaluación**

(6.2.3.2.1.7)

### **Análisis y opinión**

Durante el segundo año de operaciones hemos continuado evaluando la calidad de la atención de manera continua gracias a los tableros de información que tenemos y que nos otorgan información en tiempo real, además de que se actualizan de manera automática. Esto ha permitido tomar decisiones de manera diaria para promover la calidad del servicio.

Además de esto, hemos creado adecuadamente los informes mensuales y cuatrimestrales para evaluar las métricas e indicadores que se obtienen de las bases de datos, comparándolas sobre todo con las referencias del mercado. Esto nos ha permitido entender que la calidad de nuestros servicios es bastante buena aunque aún la cantidad de servicios médicos es baja ya que el número de asegurados que tenemos sigue siendo poca.

Hasta este momento no hemos tenido la necesidad de tomar decisiones secundarias a una mala calidad de la atención, como podrían ser remover un proveedor o un médico de la red de Sofía. Los comentarios que constantemente nos llegan a través del nuevo sistema para conocer la opinión de los asegurados es un mecanismo de evaluación que para el siguiente año de operaciones será fundamental.

## 7. **Responsable del programa** (6.2.3.2.1.8)

### **Análisis y opinión**

El responsable del programa de control y mejoramiento de la calidad es el Director Médico de Sofía. Hasta ahora esto ha resultado de manera adecuada y no ha habido la necesidad de hacer un cambio con respecto a este punto. Cabe destacar que al ser Sofía una empresa digital, gran parte de los datos y la información se organiza y almacena gracias a las funciones en conjunto con las Áreas de Operaciones y Ciencia de Datos para dar un seguimiento eficiente al programa establecido. Durante el segundo año de operaciones el trabajar de esta forma ha sido funcional y eficiente.

## **8.**

# **Reporte de resultados sobre los programas de enseñanza e investigación clínica realizados**

(6.2.3.4)

A través del portal de Sofía exclusivo para médicos, se ha promovido el acceso a una plataforma de educación médica continua llamada Medu. <https://medu.mx/>. Dicha plataforma está enfocada en médicos especialistas para promover que continúen con el aprendizaje de una manera didáctica y agradable. Esto se realiza a través de materiales como videos, artículos, blogs, etc.

Además, en “La Central” la página exclusiva para médicos de Sofía, estos tienen acceso al contenido que hemos creado como las guías de práctica médica. Desde que se otorga la capacitación a los médicos, les mostramos cómo entrar a la página de internet del portal para médicos y cómo acceder a las guías.

## Investigación clínica

Una de las formas establecidas en el Programa de Control y Mejoramiento de la Calidad para que se incentive una mejora continua en la prestación de los servicios, es realizar investigación (al menos de inicio observacional) con la información médica obtenida de los expedientes electrónicos.

El 17 de marzo del 2021, se publicó en la revista “Telemedicine and e-Health” un artículo acerca de la atención médica remota a través de videollamadas. Dicho artículo se puede consultar en el siguiente link: <https://doi.org/10.1089/tmj.2021.0055>.

De igual forma durante este año, se envió a una revista, un artículo de reporte de caso de un paciente de Sofía que tuvo un Síndrome de Tolosa Hunt. Este síndrome está conformado por dolor retro-ocular y oftalmoplejia. Lo interesante de este caso es que fue secundario a la aplicación de vacuna de covid Astra Zeneca. Dicho artículo ya fue aceptado, en la siguiente imagen se muestra la evidencia de ello.

Finalmente, hemos continuado con la dinámica en donde los médicos de Sofía que dan orientación médica por videollamada, están compartiendo artículos y podcasts de actualización médica. Las imágenes representativas de esto ya se mostraron en el apartado anterior sobre acceso a contenido médico actualizado para los especialistas de Sofía.

## 9. **Reporte de resultados sobre el acceso oportuno a la gama de servicios ofrecidos en el contrato, tanto de sus prestadores individuales como organizacionales (6.2.3.5)**

En los siguientes puntos se dan a conocer el grado en que los prestadores individuales y organizacionales cumplen con puntualidad de las citas, diferimiento de las citas y de las cirugías programadas, acceso a los servicios fuera del horario de atención, acceso a urgencias y agilidad en los trámites administrativos.

### **Mecanismos que promuevan la satisfacción de los asegurados en lo relativo a las solicitudes de los asegurados de cambio de médico o de sitio de atención (6.2.3.5.1)**

Los asegurados de Sofía en cualquier momento pueden solicitar un cambio de médico o de sitio de atención; para que Sofía haga válida la cobertura, esto debe suceder dentro de la red de proveedores que Sofía ofrece. El mecanismo en ambos casos (cambio de médico o de sitio de atención) es muy sencillo, a través del app móvil de Sofía, el asegurado se comunica con los sabios y solicita el cambio. En caso de ser cambio de médico se solicita el motivo y se registra en nuestra base de datos. En caso de ser cambio de sitio de atención, uno de los médicos que dan orientación médica se comunican con el asegurado para entender el motivo. Posterior a esto, el equipo del área médica discute el motivo y se autoriza en caso de que en efecto tenga necesidad médica y el cambio de sitio no ponga en riesgo la vida del asegurado.

**Análisis y opinión:** Durante el segundo año de operaciones en Sofía, hemos recibido algunas solicitudes de cambio de médico, cinco de ellas fueron quejas por actitud del médico o inconformidad con el diagnóstico o tratamiento. El resto han sido solicitudes porque logísticamente los asegurados prefieren acudir con un médico que les quede más cerca que otro o que tenga horarios que le son más convenientes. Al ser esto un motivo que no tiene que ver con la calidad de la atención médica no se clasifica como una queja del servicio.

Como hemos tenido pocas hospitalizaciones, no ha habido hasta el momento ninguna necesidad de realizar un cambio de sitio de atención hospitalaria a algún asegurado. Es probable que para el próximo año algún caso lo llegue a requerir tomando en cuenta que aumente el número de asegurados y por ende de servicios médicos.

## **Puntualidad en las citas** (6.2.3.5.1.1.1)

Las citas o consultas deben de iniciar lo más puntualmente posible. No debe de haber un retraso mayor a 45 minutos. Esto aplica tanto para el médico como para el asegurado. En el expediente electrónico hay un botón para iniciar la consulta con lo que Sofía puede llevar un seguimiento estrecho de los tiempos de atención.

**Análisis y opinión:** En general las citas no se han retrasado más del tiempo previsto. Durante este año solo tuvimos una queja en la cual la socia reportó un tiempo de espera > 45 minutos para su consulta presencial, una más en la cuál tuvo que esperar 21 minutos y una más que no especificó tiempo de espera pero realizó queja. En todas ellas realizamos retroalimentación al médico y se explicó y pidió disculpas a los socios. En general, solo contando las excepciones antes mencionadas, la puntualidad para citas presenciales ha sido satisfactoria durante este año, dentro de nuestras metas y no ha sido necesaria una acción correctiva mayor. Creemos que el hecho de que las citas se agenden de manera digital en el expediente clínico que los médicos utilizan, ha ayudado de cierta manera a mantener la puntualidad de las mismas.

## **Tiempo de diferimiento de las citas** (6.2.3.5.1.1.2)

Las citas o consultas presenciales diferidas deben ser atendidas en menos de 72 horas hábiles; a menos de que sea una urgencia, entonces se ofrecerá atención inmediata a través de los hospitales. En caso de la orientación médica por videollamada, las citas diferidas podrán ser atendidas en menos de 60 minutos; en casos de orientación médica por teléfono enfocada a triage, la atención deberá ser en menos de 15 minutos.

**Análisis y opinión:** Hasta este momento el diferimiento de las citas no ha resultado en lo absoluto un problema para las consultas que ofrecen los servicios médicos de Sofía. En general si el asegurado o el médico no pueden por algún motivo concretar la cita, los sabios ayudan a que se concrete en los siguientes días. Ha habido ocasiones que por motivos de los asegurados, las citas se difieren unos días más, pero al ser una petición de los mismos, no genera ningún conflicto, al contrario, agradecen la disponibilidad. Las orientaciones médicos por videollamada se difieren en un tiempo promedio menor a 30 minutos por lo que estamos por debajo de la métrica esperada.

### **Tiempo de diferimiento de las cirugías programadas** (6.2.3.5.1.1.3)

Las cirugías que ya estén programadas y sean diferidas por alguna cuestión que dependa del médico especialista deberán reprogramarse en un lapso no mayor de 7 días hábiles, siempre y cuando los tiempos del asegurado y del médico sean compatibles.

**Análisis y opinión:** Durante este año hubo un incremento significativo en el número de cirugías, con un total de 23, ninguna requirió diferimiento mayor de 7 días una vez que fue programada. ( En ocasiones el tiempo para realizar la cirugía desde que se indica es mayor a 7 días debido a preparación preoperatoria del asegurado, pero no atribuible al médico, una vez que se ha programado es porque el socio ya se encuentra en las condiciones necesarias para poder realizarla y en estos casos no ha habido diferimiento).

### **Garantía de acceso de los asegurados a servicios médicos fuera del horario de atención** (6.2.3.5.1.1.4)

Los miembros de Sofía que requieran de atención médica fuera de los horarios de atención médica programada de los especialistas podrán acudir a los hospitales con servicio de urgencias que estén en la red de proveedores de Sofía. Los hospitales cuentan con servicio 24 horas los 365 días del año.

Además de esto, el servicio de los Sabios (“Sistema de Asistente Sofía”) está activo las 24 horas del día los 365 días del año. En caso de que una persona requiera de atención puede acceder a la app móvil de Sofía y a través de chat iniciar una conversación. El tiempo de respuesta debe estar por debajo de los 5 minutos.

**Análisis y opinión:** Durante el segundo año de operaciones de Sofía hemos logrado dar atención a través del app móvil de Sofía las 24 horas del día, los 365 días del año. En Sofía no existe como tal un horario fuera de atención.

### **Disponibilidad y eficiencia en la prestación del servicio telefónico** (6.2.3.5.1.1.4)

Como ya se mencionó en la sección anterior, la sección de Sabios en el App Móvil de Sofía está activa las 24 horas del día los 365 días del año. Esto permite que en cualquier momento un asegurado pueda tener disponible atención por parte del nuestro equipo de soporte al cliente para resolver cualquier inquietud de índole médica o administrativa.

Asimismo, en el App Móvil de Sofía hay un botón en donde se puede solicitar atención inmediata. Cuando un asegurado hace uso de este botón, entra una llamada a un call center enfocado a la atención de padecimientos urgentes y se valora la necesidad de enviar una ambulancia.

Además de esto en cualquier momento un asegurado puede marcar al teléfono +52 55 4161 4846 y una persona está disponible para contestar y resolver cualquier situación las 24 horas del día los 365 días del año. Este teléfono se encuentra en la página web y en el App Móvil de Sofía para que los asegurados puedan consultarlo.

**Análisis y opinión:** Durante el segundo año de operaciones de Sofía no se ha hecho ninguna llamada telefónica inicial por parte de los asegurados. Todos los contactos han sido a través del app móvil de Sofía. Ha habido algunas ocasiones en que una vez que están usando el app móvil, los asegurados desean hablar con una persona de atención al cliente y se les marca para resolver las dudas que tengan de manera telefónica. Ha habido 11 llamadas de urgencia a través del app para solicitar una ambulancia, de las 11 llamadas ninguna procedió por ser urgencias sentidas. Consideramos que esto no califica como una solicitud de llamada porque el contacto se inició por chat a través del app móvil de Sofía. Aún así, aunque lo consideramos como tal, no ha habido ningún problema ni ninguna llamada que no haya sido solucionada por las personas del servicio al cliente.

### **Acceso de atención de urgencias en hospitales** (6.2.3.5.1.1.6)

En el folleto explicativo así como en la app móvil de Sofía y la página web de Sofía, están enlistados los hospitales que ofrecen servicio de urgencias y con los que se tiene convenio. Además de que a través del “Sistema de Asistente Sofía” se podrá dar información acerca del servicio de urgencias con un chat en tiempo real. En los hospitales de convenio, la atención de urgencias se puede recibir las 24 horas del día, los 365 días del año.

**Análisis y opinión:** Durante el segundo año de operaciones tuvimos 54 servicios hospitalarios. La atención por parte de los hospitales se ha logrado concretar sin ningún problema en la red de Sofía y con la ayuda del “Sistema de Asistente Sofía”.

### **Agilidad en los trámites administrativos para solicitar y recibir servicio** (6.2.3.5.1.1.7)

Sofía es una compañía con procesos primordialmente digitales, con contacto directo con sus asegurados, doctores, y proveedores de servicio a través de aplicaciones móviles o interfaces digitales. Esto implica que el trámite para solicitar servicio en realidad se vuelve muy eficaz. En la app móvil de Sofía se puede acceder a los contactos de los médicos y proveedores además de solicitar consultas o atención médica a través del “Sistema de Asistente Sofía”.

**Análisis y opinión:** La agilidad del servicio se ha promovido bastante durante este año por el chat en tiempo real que se tiene a través de dicho “Sistema de Asistente Sofía”, las orientaciones médicas a través de videollamadas son gratuitas y han sido de gran utilidad para apoyar al asegurado a la hora de buscar atención médica además de hacer triage y dar recomendaciones generales como acudir a urgencias.

Cuando un asegurado ha requerido hacer un trámite administrativo como pagos o reembolsos, lo pueden hacer a través del App Móvil de Sofía. El asegurado escribe a los Sabios quienes le envían los links necesarios para subir la información requerida. Todos los trámites se han hecho de esta manera desde el inicio de operaciones y no hemos tenido ningún problema para realizarlo de esta forma.

Para tener una referencia de la calidad de nuestro servicio de trámites administrativos el sistema interno de Sofía en conjunto con programas como Intercom, nos permite medir el tiempo en el que se resuelven los trámites. Nuestro objetivo es que una reclamación por pago directo debe ser resuelta en menos de 72 horas y que las reclamaciones por reembolso deben ser resueltas en menos de 7 días hábiles. Cabe recalcar que este tiempo inicia una vez que el asegurado ha subido toda la información necesaria, si el asegurado sube la información de manera parcial y solicitamos más información, no contamos ese tiempo como parte del trámite. Una vez que los asegurados suben la información, hemos podido mantener las reclamaciones de pago directo en menos de 72 horas, incluso la métrica se acerca más a las 48 horas hábiles. Las reclamaciones por reembolso sí se acercan más a los 7 días hábiles ya que conlleva un proceso más minucioso de dictaminación.

**sofía**

[sofiasalud.com](https://sofiasalud.com)