

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO

07/01/2020 - 12/31/2020

SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

Operation number: CO-T1582

Número de suboperación: ATN/ME-17976-CO

Nombre del proyecto: Prototype of the Medical Guidance Platform for All

Propósito:

País administrador	País beneficiario:	Grupo	Subgrupo
COLOMBIA	Colombia	B	

Agencia ejecutora: IDOC3

Lider de equipo: CHRISTINET

Ciclo del Proyecto:

Fecha de Reporte: 2021 - 01 - 01

Fecha de aprobación: 2020 - 05 - 06

Fecha de firma: 2020 - 05 - 14

Primera fecha de desembolso: 2020 - 06 - 03

Plazo de ejecución original:

Plazo de ejecución actual:

Plazo original de último desembolso: 2022 - 05 - 14

Plazo actual de último desembolso: 2022 - 05 - 14

SECCIÓN 2: DESEMPEÑO

Resumen del desempeño del proyecto en los últimos 6 meses

En general, el desempeño del proyecto ha ido de manera satisfactoria desde que se lanzó el piloto de atención en salud el 14 de julio de 2020 para personas de bajos recursos. Entre la ciudad de Bogotá y Armenia hemos entregado orientaciones en salud a más de 52.000 usuarios, es decir, más de la mitad del número proyectado de usuarios objetivo. Adicionalmente, con este piloto hemos evitado que alrededor del 71% de la población que ha consultado a través de la plataforma de IDOC3, tenga necesidad de asistir a un centro de salud, con lo cual estamos ayudando a disminuir costos de desplazamientos y riesgos de contraer hoy en día Covid-19. Con la entrega de orientaciones médicas virtuales a través de la plataforma de IDOC3, la población más vulnerable ha sido la que ha obtenido el impacto más positivo al tener acceso a orientación en salud 24/7, poder chatear directamente con profesionales de la salud certificados y poder resolver sus inquietudes de salud desde su celular o computador. Además de los beneficios que este proyecto ha demostrado tener para los usuarios, para los prestadores de salud y aseguradores, el apoyo de una plataforma virtual como IDOC3 consolidada y desarrollada para soportar altas demandas de consultas médicas de pacientes, ha sido trascendental para poder dar respuesta en los últimos meses debido a la pandemia por la que está atravesando el mundo. Adicionalmente y no menos importante impactar directamente en la reducción de costos y utilización de recursos de salud, que históricamente han sido bastante limitados en especial en países como Colombia.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

El proyecto ha respondido muy bien y los datos del uso entre una ciudad capital como es Bogotá y una ciudad intermedia como Armenia, han sido muy interesantes, desde la diferencia en edad y tipo de consulta. Un número muy alto de consultas las hacen las mujeres con lo cual el tema de género tiene una preponderancia importante en el proyecto. Se espera que el resto de los participantes se logren en el siguiente semestre.

SECCIÓN 3: INDICADORES E HITOS

C1 : DEFINICIÓN **Peso** 0% **Calificación** High Satisfactory

Indicadores	Línea Base	Planeado	Logrado	Estado
I1 # de médicos contratados y formados para atender por telemedicina a población vulnerable	0	16 (2021 - 11 - 14)	16 (2020 - 10 - 12)	Finished
I2 Licencias adicionales para chat en tiempo real con el proveedor actual de la plataforma SendBird (usuarios/mes)	0	17000 (2021 - 11 - 14)	17000 (2020 - 10 - 12)	Finished

C2 : IMPLEMENTACIÓN **Peso** 84% **Calificación** Satisfactory

Indicadores	Línea Base	Planeado	Logrado	Estado
I4 - En Bogotá (con información por género, Edad, localización)	0	65000 (2021 - 11 - 14)	19195 (2020 - 10 - 12)	In progress
II Prototipo de atención en línea a personas de bajos recursos es exitoso y se adapta, de ser necesario, a sus necesidades	0	1 (2021 - 11 - 14)	1 (2020 - 10 - 12)	Finished
I2 % de nuevos usuarios de bajos ingresos satisfechos con el servicio de la plataforma	0	90 (2021 - 11 - 14)	91 (2020 - 10 - 12)	Finished

I3 # de personas de población vulnerable acceden a la plataforma de consultas médicas	0	80000 (2021 - 11 - 14)	52706 (2020 - 10 - 12)	In progress
I5 En Armenia (con información por género, edad, localización)	0	15000 (2021 - 11 - 14)	1381 (2020 - 10 - 12)	In progress

C3 : EVALUACIÓN Y DIFUSIÓN DE CONOCIMIENTOS **Peso 16%** **Calificación** Satisfactory

Indicadores	Línea Base	Planeado	Logrado	Estado
I1 Consultor en evaluación contratado	0	1 (2021 - 11 - 14)	1 (2020 - 10 - 12)	Finished
I2 Documento de evaluación de impacto, entregado	0	1 (2021 - 11 - 14)	0 (2020 - 10 - 12)	In progress
I3 Información divulgada entre EPS del régimen subsidiado en Bogotá y Armenia	0	2 (2021 - 11 - 14)	0 (2020 - 10 - 12)	In progress

Hitos	Valor Planeado	Valor Logrado	Fecha Vencimiento	Fecha Lograda	Estado
Condiciones Previas	1	1	2020 - 06 - 14	2020 - 06 - 16	Achieved
Contratación de los médicos para atender población vulnerable	16	16	2020 - 07 - 14	2020 - 09 - 15	Achieved
Contratación del consultor para la evaluación	1	1	2020 - 07 - 14	2020 - 09 - 16	Achieved
Adquisición de las licencias adicionales para ampliar capacidad de chat en tiempo	17000	17000	2020 - 07 - 14	2020 - 09 - 16	Achieved
Nuevo servicio de tele orientación para población vulnerable lista	1	1	2020 - 08 - 14	2020 - 09 - 10	Achieved
Informe de evaluación entregado	1	0	2021 - 02 - 14		Pending
Número de personas vulnerables atendidas (65,000 en Bogotá y 15,000 en Armenia)	80000	0	2021 - 08 - 14		Pending

FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO

Dificultades al comprar

Otros. ¿Cuáles?

Cierta dificultad en cuanto a la comunicación con las entidades aseguradoras en salud en cuanto a las rutas de atención para pacientes con necesidad de atención urgente en su domicilio. Esto se presenta debido principalmente a la complejidad del manejo de alta demanda de pacientes por la situación de pandemia actual.

SECCIÓN 4: RIESGOS

	Área de Impacto	Severidad	Prob.	Fecha	Responsable	Acción de mitigación
La solución tiene riesgos de baja adopción de la población objetivo por razones	Final Outcome, EVALUACIÓN Y DIFUSIÓN DE CONOCIMIENTOS, IMPLEMENTACIÓN	(4) High	Medium 60%	2020 - 10 - 13	Project Coordinator	La acción de mitigación son las campañas de comunicación en alianza con las secretarías de salud
Bajo nivel de involucramiento por los entes territoriales responsables de la cob	Final Outcome, IMPLEMENTACIÓN, EVALUACIÓN Y DIFUSIÓN DE CONOCIMIENTOS	(3) Medium	Medium 60%	2020 - 10 - 13	Project Coordinator	Para mitigar este riesgo, el prototipo contempla la generación de evidencia sobre los resultados obtenidos como justificación para la inclusión del servicio cubierto por las EPS del régimen subsidiado.
Sobreestimar o subestimar la gravedad de la condición del paciente.	IMPLEMENTACIÓN	(3) Medium	Low 40%	2021 - 02 - 12	Executing Agency	Es clave el seguimiento y posibilidad de que el paciente vuelva a control según instrucción del médico.
Mantener la articulación entre los diferentes actores.	IMPLEMENTACIÓN	(3) Medium	Medium 60%	2021 - 02 - 12	Project Guest	Mantener la articulación entre los diferentes actores (asegurador, prestador de servicios y plataforma digital) IPS, EPS y 1DOC3. Articulación más profunda con los procesos internos del prestador de salud.

NUMERO TOTAL DE RIESGOS: 4 IN EFFECT RISKS: 4 RIESGOS NO VIGENTES: 0 RIESGOS MITIGADOS: 0

SECCIÓN 5: SOSTENIBILIDAD

Indique la probabilidad de sostenibilidad del proyecto luego de la finalización:

P

Justificación

Si se logra la evidencia del prototipo para que las aseguradoras del régimen subsidiado incorporen la teleorientación en su plan, el proyecto será sostenible como nueva línea de negocio de 1DOC3. En el momento, la satisfacción ha sido muy alta y se ha identificado la importancia de la teleorientación no solo para la epidemia, sino para otras enfermedades que requieren seguimiento cercano.

FACTORES CRÍTICOS QUE PUEDEN AFECTAR LA SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

[No se reportaron factores críticos para este periodo]

Acciones relacionadas con la sostenibilidad implementadas en el proyecto

En el tiempo de ejecución del proyecto en estos últimos 6 meses hemos identificado con claridad sostenibilidad del servicio de teleorientación especialmente para pacientes con enfermedades crónicas como hipertensión arterial y diabetes, ya que son pacientes que requieren de orientación y seguimiento frecuente en su estado. Para lo cual la plataforma de 1DOC3, puede soportar y gestionar junto con las aseguradoras de manera más eficiente los requerimientos y controles de seguimiento que requieren este tipo de pacientes, disminuyendo así la demanda de citas presenciales en los centros de salud por causa de trámites y controles que se pueden gestionar de manera virtual.

SECCIÓN 6: LECCIONES PRÁCTICAS

	Relacionado a	Author	Fecha
Una de las lecciones más importantes y la que más nos sorprendió fue darnos cuenta en los reportes mensuales que especialmente en la ciudad de Bogotá, el 30% de las consultas recibidas fueron hechas por usuarios mayores de 54 años de edad. Población que normalmente tiene menor familiaridad con las herramientas tecnológicas. Esto difiere bastante de nuestra experiencia con clientes aseguradoras del régimen contributivo y nos permite identificar adicionalmente que con los pacientes de este rango de edad hay una clara visión sostenibilidad en el tiempo del servicio de teleorientación en salud.	Implementation		2021 - 01 - 15
Sostenibilidad en el tiempo del servicio de teleorientación para pacientes con enfermedades crónicas como hipertensión y diabetes. El servicio virtual de orientación en salud permite apoyar los procesos internos de atención a este tipo de pacientes a los entes aseguradores en salud, disminuyendo carga y mejorando procesos de seguimiento continuos requeridos por estos usuarios.	Sustainability		2021 - 01 - 15
Construir junto con el prestador de salud y el asegurador rutas de atención más simples dirigidas a pacientes con extrema urgencia , así como rutas para los pacientes fallecidos en casa, ha permitido dar respuesta ágil e inmediata a los usuarios que así lo requieren.	Implementation		2021 - 02 - 11
La actitud amable y siempre dispuesta ayudar del personal médico genera una mayor comprensión de la necesidad del paciente para la entrega de la orientación en salud.	Monitoring and Evaluation		2021 - 02 - 11
Las problemáticas sociales del país impactan evidentemente en el servicio de salud dirigido a la población más vulnerable. Inclusive el acceso a medicamentos de más bajo costo pueden no ser tan fáciles de adquirir para este tipo de población y esto dificulta llevar a cabo las recomendaciones del doctor para el usuario. Aunque puede ser evidente, en ocasiones se puede pasar por alto y es necesario desarrollar e implementar un canal o ruta directa con los dispensadores de medicamentos.	Sustainability		2021 - 02 - 11
Por la labor que desempeñamos en 1DOC3 en el panorama virtual, es posible detectar de manera temprana los eventos en salud antes de que se vean reflejados en la realidad y en los medios de comunicación. Precisamente en el manejo de la pandemia actual por Covid-19, el hecho de que los usuarios cuenten con acceso a la plataforma como una primera de fuente de orientación médica, hace que se detecte con anticipación los posibles picos de contagio.			2021 - 02 - 11
Otra de las lecciones de mayor enseñanza, especialmente para 1DOC3, es el aumento del uso de la plataforma por cuidadores de personas mayores o en condición de discapacidad, ya que pueden resolver sus dudas en salud de manera inmediata y es un tipo de usuario que hasta el momento no se había tenido en muy cuenta.	Sustainability		2021 - 02 - 11
Debemos encontrar una herramienta tecnológica de comunicación inmediata que nos permita contactar al paciente. Durante la ejecución del proyecto se implementaron herramientas como los mensajes de texto y llamadas para realizar seguimiento a los pacientes que por su caso de salud lo ameritaba. Durante esta implementación. identificamos que las llamadas tienen mayor respuesta de los usuarios pero tienen un costo elevado, por el contrario la herramienta de mensajes de texto es más económica pero no tan eficiente ya que tan solo el 20% de los usuarios notificados por este medio respondían al seguimiento de su caso.	Implementation		2021 - 02 - 12
Identificamos que implementar el desarrollo tecnológico para poder entregar ordenes médicas, especialmente ordenes de medicamentos, de laboratorio y ordenes de control de seguimiento de manera virtual es una excelente herramienta para que el usuario no tenga la necesidad de desplazarse a su centro médico y así mismo disminuir costos y riesgos de desplazamiento.	Design		2021 - 02 - 12
Al interior de 1DOC3, la planeación de la oferta de médicos de acuerdo a la demanda ha sido todo un aprendizaje. Entender los patrones de comportamiento especialmente de los usuarios del régimen subsidiado, nos permitió visualizar que mantener cierta cantidad de médicos Full Time soporta la demanda de una manera más eficiente y hay una mayor velocidad de adaptación y entendimiento por parte de los médicos de cara a las actualizaciones en los procesos médicos cambiantes constantemente para entregar orientaciones más acertadas.	Implementation		2021 - 02 - 12
En cuanto al aspecto tecnológico, identificamos que por medio de la plataforma podemos realizar la solicitud previa de información como resultados de laboratorios e imágenes a los usuarios para hacer que la orientación sea realmente útil para el paciente y eficiente para el médico en cuestión de tiempos.	Implementation		2021 - 02 - 12