

Factores claves para el éxito de un Programa de Soporte a Pacientes en
Colombia

Autor:
Catalina María Rincón Victorino

Director de tesis:
Gerardo Mendoza Dederle

Universidad de La Sabana
Escuela Internacional de Ciencias Económicas y Administrativas
Maestría en Gerencia Estratégica

Bogotá D.C., 24 de marzo de 2021

Tabla de contenido

Resumen	3
Abstract.....	4
Palabras claves:.....	5
Introducción	6
Marco conceptual	7
Problema de investigación	11
Pregunta de investigación	12
Objetivos	13
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos.....	13
Justificación y delimitación	13
Tipo de investigación	14
Población y muestra.....	15
Marco teórico	16
La complejidad del sistema de salud y su impacto en los pacientes	17
Programas de Soporte a Pacientes	18
Metodología	20
Clase de investigación	20
Población y muestra.....	21
Técnicas de análisis de resultados	22
Consideraciones éticas.....	23
Técnicas para la recolección de datos.....	23
Resultados	24
Conclusiones y prospectiva	41
Conclusiones	41
Presentación de los resultados en el ámbito académico	45
Presentación de los resultados en el ámbito empresarial	45
Prospectiva.....	46
Aprendizajes.....	47
Referencias bibliográficas.....	48
Anexos	53
Anexo A: Consentimiento informado.....	53
Anexo B: Modelo de entrevista.....	54
Anexo C: Transcripción de entrevistas	56

Resumen

En la actualidad la industria farmacéutica en Colombia debe enfrentarse a retos que van más allá de crear, desarrollar y comercializar un medicamento, no es suficiente contar con un buen portafolio de productos ya que el mercado exige cambios en la manera de relacionarse con los diferentes actores del sistema de salud colombiano (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019).

Dicho lo anterior, los retos a los que se enfrentan los laboratorios farmacéuticos se ven reflejados en la complejidad del sistema de salud al que se enfrentan los Programas de Soporte a Pacientes y la incertidumbre debido a la alta desarticulación reflejada entre los diversos actores del sistema en la actualidad colombiana (Arias, 2014).

Es por esto que la mayoría de los laboratorios farmacéuticos se ven obligados a desarrollar estrategias diferenciadoras tales como la prestación de diversos servicios adicionales como lo son los Programas de Soporte al Paciente para ser percibidos de manera relevante ante los diferentes actores del sistema, dichos programas permiten un acompañamiento al paciente, a su familia y al personal de la salud para entender y manejar su enfermedad. **En definitiva, buscan el éxito en los mejores resultados de adherencia al tratamiento por parte del paciente (Colomer, 2017).**

Actualmente, en Colombia dichos programas se han quedado en una fase de atención básica, en donde se encuentran insatisfechas necesidades actuales del sistema en general tales como orientación en patología, respaldo por falta de medicamento, apoyo a los cuidadores, comunicación entre el médico y paciente, entrenamiento en la enfermedad, acompañamiento en aplicación y procesos administrativos. Por consiguiente, se evidencia una problemática en los servicios prestados dentro de los programas y la necesidad de identificar los servicios que conllevan a factores de éxito.

El **objetivo** de esta investigación se centró en determinar los factores claves de éxito de un Programa de Soporte a Pacientes que permitieran obtener información sobre la satisfacción de los actores implicados y respecto a la tranquilidad obtenida por el paciente y su familia con un mayor resultado en adherencia al tratamiento en Colombia. Cabe resaltar que la investigación no se centró en el éxito en la adherencia al tratamiento específicamente como servicio obtenido del Programa de Soporte a Pacientes.

Para el desarrollo de este trabajo, se determinó el **tipo de investigación** cualitativa descriptiva que buscaba descubrir la percepción y comprensión de los entrevistados acerca de los servicios prestados por los Programas de Soporte a Pacientes en Colombia (Bernal, 2010). También, se tuvo en cuenta la investigación tipo seccional que permitió la recopilación de datos por medio de una muestra representativa sin carácter universal sin generalizar los resultados a una población más amplia (Hernández, 2006).

Respecto a la **elección de la población** para la investigación, se seleccionaron actores del sistema de salud en Colombia con experiencia en los Programas de Soporte a Pacientes en enfermedades crónicas pertenecientes a varias ciudades del país. La muestra estuvo conformada por 33 entrevistados: 18 médicos especialistas en enfermedades crónicas, 10 profesionales de

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

empresas farmacéuticas con experiencia en los Programas de Soporte a Pacientes y 5 pacientes y/o cuidadores que estaban vinculados a algún programa.

Para obtener los hallazgos de la investigación se utilizó como herramienta de **recolección de datos** un cuestionario por llamada telefónica, en el cual los entrevistados comentaron su percepción y experiencia desde su rol gracias al conocimiento obtenido por la interacción recibida por los servicios prestados.

Los resultados muestran que los diversos programas en Colombia son percibidos con múltiples beneficios tales como apoyo, educación, seguimiento a la enfermedad de los pacientes. Otros resultados de la investigación indican que se perciben desventajas; pues tienen aspectos que llevan a los usuarios a sentirse insatisfechos como comunicación no frecuente, poco apoyo al cuerpo médico en el proceso de solicitud del medicamento y baja educación al paciente sobre su enfermedad. Adicionalmente, existen áreas de oportunidad en términos de lograr una mejor comunicación hacia el médico, aumentar la rapidez de la inclusión en los programas y la mala percepción de los mismos por ser percibidos por el cuerpo médico como otra alternativa para vender sus productos.

Por consiguiente, si los Programas de Soporte al Paciente logran atender dichas necesidades ofreciendo un servicio de mayor valor a los pacientes, cuidadores, profesionales de la salud y aseguradores, podrían constituirse en una herramienta de importancia estratégica para la industria farmacéutica. Es recomendable que los programas presenten sus servicios de una manera real y sincera, en donde el paciente se siga sintiendo como el eje central y pueda manejar su enfermedad con mejores resultados en adherencia, finalmente la idea es mejorar la percepción de los servicios con un auténtico interés por parte de la industria farmacéutica con el fin de apoyar al paciente.

Abstract

The Colombian pharmaceutical industry must face challenges that go beyond creating, developing and marketing a drug; it is not enough to have a good product portfolio as the market requires changes when interacting with different participants within the Colombian health system (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019).

That said, the challenges pharmaceutical labs face are reflected in the complexity of the health system when confronted by Patient Support Programs, as well as uncertainty due to the high disarticulation reflected in various participants in the Colombian news system (Arias, 2014).

This is why most pharmaceutical laboratories are forced to develop distinguishing strategies such as delivering various additional services such as Patient Support Programs in order to be perceived as relevant for different participants in the system. Such programs allow patients to be accompanied as well as their families and/or health personnel to understand and manage their illnesses. In short, success is sought in the best results provided during patient treatment adherence. (Colomer, 2017).

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Currently, Patient Support Programs in Colombia have remained in a phase of basic care where current needs of the system in general are unsatisfactory; areas that are lacking such as pathology orientation, medication, support for caregivers, communication between doctors and patients, disease orientation and monitoring applications and/or administrative processes consequently demonstrate a problem in the services provided within the Patient Support Programs. Clearly, there is a need to identify services that lead to successful factors.

The objective of this research has focused on determining the key successful factors of a Patient Support Program that would allow information on current participants' satisfaction and the calmness obtained by patients and their families with greater results during treatment adherence. It should be noted that the research did not focus on success during treatment adherence directly obtained from the Patient Support Program.

The type of descriptive qualitative research sought was to discover the perception and understanding of the interviewees about the services provided by the Patient Support Programs in Colombia as the development of this paper (Bernal, pp. 113-125). Additionally, sectional type research was taken into account that allowed data collection through a non-universal representative sample without generalizing the results to a broader population. (Hernández, 2006).

Regarding the choice of the population for the investigation, participants within the healthcare system in Colombia were selected with experience in support programs for patients with chronic diseases from several cities in the country. The sample chosen for this project was made up of 33 actors: 18 doctors specialized in chronic diseases, 10 professionals from pharmaceutical companies with experience in Patient Support Programs and 5 patients and/or caregivers who were linked to a Patient Support Program in Colombia.

To obtain the research's findings, a telephone call questionnaire was used with interviewees, they were asked to comment on their perception and experience thanks to the knowledge obtained from the interaction received via the services rendered.

Therefore, if Patient Support Programs manage to meet some of these needs by offering a higher value service to patients, caregivers and health professionals, they could become a strategic tool of importance for the pharmaceutical industry. It is recommended that Patient Support Programs present their services in a truthful and sincere way, where patients continue to feel they are the focus point and can manage their diseases with better results during adherence. Finally, the goal is to improve the perception of services rendered by genuine interest on behalf of the pharmaceutical industry to better support patients.

Palabras claves: Programa de soporte a pacientes, actores del sector farmacéutico, servicio de un programa de soporte pacientes, pacientes con enfermedades crónicas.

Introducción

La industria farmacéutica es el sector que se dedica a la elaboración, preparación y comercialización de medicamentos para el tratamiento y/o prevención de las enfermedades. Sobresale de otras industrias debido al uso intensivo de la tecnología y por realizar continuamente actividades de investigación y desarrollo con el fin de ofrecer al mercado nuevas opciones terapéuticas en pro de la salud de las personas. (Observatorio Económico Social UNR, 2015). Es importante resaltar que dicha industria se caracteriza por ser un sector de alta complejidad, debido a los retos gubernamentales de regulación de precios, barrera de acceso a los diferentes servicios en salud y la compleja articulación entre los diferentes actores del sector farmacéutico del sistema de salud (pacientes, profesionales de la salud, EPS, gobierno, cuidadores, distribuidores y farmacias, entre otros).

Dicho lo anterior, aparece en el entorno farmacéutico el término *Beyond the pill*, el cual exige a la industria conocer muy bien a sus actores impactados, su forma de vida, percepciones y necesidades, para de esta forma poder plantear propuestas de valor para ellos. El término *Beyond the pill* “hace referencia a todo aquello que se le pueda adicionar al producto, como servicios asociados que van a permitir aumentar su diferenciación, el impacto generado en clientes y pacientes, y por ende la preferencia por parte del usuario o consumidor; hoy se está cambiando de vender medicamentos a entregar soluciones efectivas en salud” (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019, párr. 6). Dichas estrategias diferenciadoras hacen parte de los servicios prestados por los Programas de Soporte al Paciente, ofrecidos por la industria farmacéutica y conocidos por permitir un apoyo y acompañamiento a los pacientes, su familia y al personal de la salud encargado, y cuyo éxito se mide principalmente en resultados positivos de adherencia al tratamiento por parte del paciente (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019).

En la actualidad, los laboratorios farmacéuticos se centran en el diseño de diversas estrategias que les permitan llegar de manera diferente a los actores del sector farmacéutico, tales como: patrocinios académicos para aumentar el conocimiento científico, implementación de software financiero para realizar análisis de datos de pacientes buscando la disminución de costos en salud, programas de Soporte a pacientes que colaboren a medir **principalmente resultados positivos de adherencia al tratamiento por parte del paciente.** Por tal razón, pueden presentarse los Programas de Soporte a Pacientes como una propuesta de valor diferencial y mostrarse como un aliado estratégico hacia los diferentes actores del sistema (Cámara de comercio de Bogotá, 2019).

Dentro del proceso de búsqueda de información para el trabajo de ésta investigación (Science Direct y Google Scholar), se identificó que dentro del contexto colombiano no existen evidencias de publicaciones relacionadas con programas de soporte a pacientes. Solo se ha evidenciado información de otros países, como por ejemplo de Suiza, Alemania y España (Colomer, 2017) donde se encuentra un análisis de los diferentes actores del sector y el impacto en el paciente a través de los servicios prestados por los Programas de Soporte a Pacientes. En Latinoamérica, los hallazgos de literatura se encontraron en Argentina donde se evidencia información acerca de la funcionalidad y los objetivos que los rige para prestar su servicio según sus responsabilidades (Observatorio económico social UNR, 2015). Muy diferente a la literatura en Colombia (Science Direct y Google Scholar) encontrada en el sector farmacéutico

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

colombiano, donde solo se evidencia información de los servicios de Programas de Soporte a Pacientes en las páginas web de las compañías del sector haciendo una descripción general del propósito del servicio pero no se evidencia información sobre resultados en salud y su impacto en la adherencia en el paciente, se referencian laboratorios en Colombia tales como Janssen con su programa de soporte a pacientes: “¿Qué es Janssen esencial?” (Janssen Cilag, 2020) y Astra Zeneca con “Bienvenidos a caminando juntos” (Astra Zeneca, 2020), entre otros.

Para alcanzar el objetivo, se aborda un enfoque de investigación cualitativo, exploratorio y descriptivo, seguido de la recopilación y análisis de la información obtenida de entrevistas a profundidad con el propósito de identificar los factores claves para el éxito de un Programa de Soporte a Pacientes en Colombia. Se ha indagado acerca de las ideas y creencias existentes, con el propósito de identificar dichos factores.

La muestra elegida para la investigación estuvo compuesta por profesionales de la salud, profesionales que laboran en la industria farmacéutica, personas que trabajan directamente en Programas de Soporte a Pacientes, y pacientes y/o cuidadores. Los entrevistados expresaron sus percepciones acerca de los servicios prestados por los Programas de Soporte a Pacientes, del valor que éstos aportan y también sobre las áreas de oportunidad estratégica para los Programas de Soporte a Pacientes en Colombia.

Finalmente, la investigación determinó las características más relevantes y retos actuales del sector de la salud en general. En segundo lugar, captó en profundidad los Programas de Soporte a Pacientes, su caracterización y los factores de valor que ofrece actualmente a los diferentes actores del sector farmacéutico. Y finalmente, se obtuvo la percepción de algunos actores del sistema sobre estos programas, para así identificar las brechas existentes en materia de necesidades desatendidas, y de esta manera plantear una propuesta de mejora para los Programas de Soporte al Paciente, que permita maximizar su valor hacia los diferentes actores del sector farmacéutico.

Marco conceptual

Como complemento a las palabras claves mencionadas al final del resumen, a continuación se presenta un breve glosario sobre la terminología utilizada en el entorno farmacéutico, para hacer claridad acerca de los conceptos utilizados en este trabajo:

Actor del sector farmacéutico: toda persona que tenga a su cargo la prescripción, recomendación, aplicación, suministro, compra, venta o distribución de medicamentos, sea de carácter público o privado, incluyendo, entre otros: Profesionales de la Salud, pagadores, distribuidores, operadores logísticos y de compras, funcionarios y/o contratistas, farmacéuticos, farmaceutas, droguistas, Instituciones de Salud, hospitales, clínicas, fundaciones, universidades, instituciones académicas, asociaciones médicas y asociaciones científicas (Afidro, 2019). También se conoce como el término general utilizado para las personas e instituciones que trabajan en el sector salud que comprende autoridades y agentes implicados (Glosario sector farmacéutico, 2015)

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Adherencia a un tratamiento: Se define como el cumplimiento, colaboración, alianza, adhesión y adherencia terapéutica, entre otros, para abordar el mismo aspecto. Se discute el modo en que son concebidos y utilizados estos términos, especialmente: cumplimiento del tratamiento y adherencia terapéutica (Martín, 2004).

Afidro: es la asociación de empresas farmacéuticas de investigación y desarrollo en Colombia, la cual existe desde hace 60 años y su objetivo principal es representar con transparencia los intereses comunes de sus afiliados. Cuentan con 23 empresas afiliadas, las compañías miembros de Afidro se distinguen de otras empresas importantes del sector farmacéutico porque cumplen los parámetros internacionales para ser consideradas laboratorios de investigación y desarrollo. (Afidro, 2020). También se define como una organización gremial privada y sin ánimo de lucro, que congrega a las compañías farmacéuticas de Investigación y Desarrollo (I&D) establecidas en Colombia, dedicadas a desarrollar soluciones terapéuticas innovadoras de máxima calidad, en beneficio de la salud y el bienestar (consultorsalud, 2017).

Autoridad sanitaria: se entiende como el conjunto de instituciones oficiales que se encargan de direccionar el sistema de salud y está organizada en tres niveles, nacional (Ministerio de Salud, Instituto Nacional de Salud, INVIMA), nivel intermedio (secretarías departamentales de salud, laboratorios de salud pública) y nivel local como las secretarías locales de salud y puntos de entrada del país. (Radio Nacional de Colombia, 2018).

Laboratorio farmacéutico: compañía asociada a AFIDRO que desarrolla, produce y/o comercializa medicamentos en el territorio de Colombia y/o cualquier ente bajo su control tal como una filial, fundación, asociación, instituto, agencia, o tercero proveedor de servicios. El término también abarca a la persona moral o jurídica no asociada a AFIDRO que expresa y voluntariamente se adhiera al presente Código de Ética. Los términos “compañía farmacéutica”, “laboratorio” o “empresa” en singular o plural tienen el mismo significado aquí descrito. (Afidro, 2019).

Cuidador: persona que proporciona asistencia, generalmente en el entorno del hogar, a una persona enferma o discapacitada de cualquier edad. (Afidro, 2019). También se conocen como alguien que brinda apoyo físico, práctico, y emocional a una persona. Los cuidadores pueden proporcionar apoyo y aliento, administrar medicamentos y ayudar a manejar los síntomas y los efectos secundario (Cancernet, 2019).

Enfermedades autoinmunes: el cuerpo humano tiene un sistema inmunológico, una red compleja de células y órganos especiales que defienden al cuerpo de los gérmenes y otros invasores extraños. La parte central del sistema inmunológico es la capacidad para diferenciar entre propio y ajeno: qué es tuyo y qué es extraño. Un error puede hacer que tu cuerpo no pueda distinguir entre propio y ajeno. Cuando sucede esto, el cuerpo produce autoanticuerpos que atacan las células normales por error. Al mismo tiempo, las células especiales llamadas células T regulatorias no cumplen su función de mantener el sistema inmunológico a punto. El resultado es un ataque erróneo a tu propio cuerpo. Esto causa el daño que conocemos como enfermedad autoinmune. (Departamento de salud y servicios humanos de EE.UU, 2019).

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Enfermedades crónicas: las enfermedades crónicas son enfermedades de larga duración y progresión generalmente lenta. Son la principal causa de muerte e incapacidad en el mundo. Las más comunes son las enfermedades cardiovasculares, el cáncer, la enfermedad pulmonar obstructiva crónica y la diabetes. De los 35 millones de personas que murieron de enfermedades crónicas en el año 2005, la mitad tenían menos de 70 años y la mitad eran mujeres. (Instituto nacional del cáncer, 2019). También se define como un proceso incurable, con una gran carga social tanto desde el punto de vista económico como desde la perspectiva de dependencia social e incapacitación (Secretaría Distrital de Salud, 2017).

Estudios clínicos: toda investigación efectuada en seres humanos para determinar o confirmar los efectos clínicos, farmacológicos y/o demás efectos farmacodinámicos, y/o de detectar las reacciones adversas, y/o de estudiar la farmacocinética, de uno o varios medicamentos en investigación con el fin de determinar su seguridad, efectividad y/o su eficacia. (Afidro, 2019).

Evento: toda reunión promocional, científico profesional, congreso, conferencia, simposio, jornada, curso de formación presencial o a distancia, o cualquier otro tipo de actividad similar incluyendo, a título enunciativo: reunión de expertos, visita a planta de fabricación o instalación de investigación, reunión formativa de investigadores relacionada con la realización de ensayos clínicos y estudios post autorización, que sea organizada o patrocinada por una compañía. (Afidro, 2019).

Factores de éxito: Los factores claves de éxito son los elementos que le permiten al empresario alcanzar los objetivos que se ha trazado y distinguen a la empresa de la competencia haciéndola única (López, 2021). De igual manera se conoce como la manera, resultado feliz de un negocio o actuación de un resultado feliz de un negocio y/o actuación, etc. (Real academia española, 2020).

Interrelación: Cualquier actividad en la que participe o que realice, organice o patrocine una compañía en la que esté involucrado algún actor del sistema de salud y de cuya interacción pueda derivarse directa o indirectamente una colaboración, apoyo o contraprestación de cualquier tipo a favor de alguna de las partes. (Afidro, 2019).

Institución del sector salud: cualquier entidad que tenga responsabilidad o capacidad decisoria sobre la compra o utilización de medicamentos, tal como: Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), Empresas Promotoras de Salud (EPS), Cajas de Compensación, Entidades de regímenes especiales de salud o entidades territoriales, entre otras. (Afidro, 2019).

Medicamento: preparado farmacéutico obtenido a partir de principios activos, con o sin sustancias auxiliares, presentado bajo forma farmacéutica, que se utiliza para la prevención, alivio, diagnóstico, tratamiento, curación o rehabilitación de la enfermedad, incluyendo su envase, rótulo, etiqueta y empaque. El término medicamento en singular o plural en el contexto del presente Código se aplica a toda sustancia o combinación de sustancias independientemente de su origen (síntesis química, biológico, biotecnológico, radiofármaco u otro) destinada a ser utilizada por prescripción, recomendación o bajo supervisión de un profesional de la salud para el diagnóstico, tratamiento o prevención de enfermedades en seres humanos o para influir en la estructura o en cualquier función del cuerpo humano, e incluye, para efectos de lo aquí dispuesto, a los dispositivos médicos. (Afidro, 2019).

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Medicamento biosimilar: Es un producto biológico muy parecido a otro medicamento que ya fue aprobado por la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por sus siglas en inglés) y que por eso se denomina “medicamento de referencia”. Si bien tanto los medicamentos biosimilares como los de referencia se elaboran a partir de organismos vivos, es posible que se elaboren de maneras diferentes y con sustancias ligeramente distintas. Para clasificarse como medicamento biosimilar, debe demostrarse que es tan seguro y eficaz como el medicamento de referencia, y que además funciona de la misma manera. También debe emplearse de la misma manera, a la misma dosis y para la misma afección que el medicamento de referencia. Los medicamentos biosimilares deben recibir la aprobación de la FDA y quizás cuesten menos que los medicamentos de referencia. (Sociedad de Lucha contra la Leucemia y el Linfoma, 2020)

Operadores logísticos: Persona natural y/o jurídica que compra, vende, revende, distribuye, almacena, transporta y/o entrega medicamentos y tecnologías en salud de las Compañías Farmacéuticas o participa de manera conjunta en la venta o reventa de productos de las Compañías. (Afidro, 2019).

Organización de Pacientes: Entidad sin ánimo de lucro, legalmente constituida, autónoma e independiente, que representa los intereses y las necesidades de los pacientes, sus familias y cuidadores, y que tiene como objetivo, entre otros, brindar apoyo directo a las personas afectadas por una enfermedad, abogar por los derechos de los pacientes frente a los Actores del Sector Salud, la educación y concienciación sobre enfermedades, con el fin de crear una sensibilización en términos de diagnóstico, tratamiento, acceso a servicios de salud e inclusión social de pacientes, así como el suministro de información a los pacientes en una o varias áreas terapéuticas de su interés. (Afidro, 2019). Puede estar conformada por voluntarios, pacientes, cuidadores, familiares e incluso por Profesionales de la Salud o por voceros.

Paciente: persona que recibe atención sanitaria, es decir, que requiere de un servicio para promover, mantener, vigilar o restablecer su salud. (Afidro, 2019).

Pagador: persona natural o jurídica quien tiene injerencia o poder de decisión para recomendar o efectuar la adquisición a título oneroso de medicamentos y/o el desembolso de los correspondientes recursos, sean ellos recursos públicos o privados. Dicho término incluye, pero no está limitado a, IPS, EPS, cajas de compensación, distribuidores, operadores logísticos/de compras y droguistas. (Afidro, 2019).

Programa de soporte a Pacientes: programa implementado por una Compañía Farmacéutica o por un tercero en nombre de la Compañía, que implica interacciones directas o indirectas con un paciente o cuidador, y que tiene como objetivo principal la atención y el apoyo a los pacientes (concienciación y educación sobre la enfermedad, orientación para el acceso a su medicación, apoyo en el seguimiento del tratamiento, entre otros). (Afidro, 2019).

Profesional de la Salud: Miembro de la profesión médica en cualquiera de sus campos y especialidades o profesional de cualquier campo de las ciencias de la salud, que proporciona tratamiento clínico y atención a pacientes, y que en el ejercicio de su profesión pudiera realizar actividades de prescripción, suministro, dispensar o administración de medicamentos. El término

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

cobija a todo aquel que tenga a su cargo la prescripción, recomendación, aplicación, suministro, compra, venta o distribución de medicamentos, sea de carácter público o privado, incluyendo distribuidores, operadores logísticos y de compras del sistema general de seguridad social en salud, organizaciones de compras colectivas, farmacéuticos, farmaceutas, droguistas y pagadores en general. (Afidro, 2019).

Promoción: Toda actividad llevada a cabo, organizada o patrocinada por una compañía farmacéutica destinada a promover, directa o indirectamente, la prescripción, dispensación, recomendación, venta o consumo de medicamentos de uso humano. (Afidro, 2019).

Relacionamiento: se entiende por relacionamiento a la acción y resultado de relacionar o relacionarse, en establecer un vínculo, relación, nexo o correspondencia entre elementos o personas y realizar un listado escrito de personas o cosa, Conexión, correspondencia, trato, comunicación de alguien con otra persona (Real academia española, 2020).

Servicio: Es una organización a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada (Real academia española, 2020).

Problema de investigación

Actualmente los laboratorios farmacéuticos se enfrentan a la necesidad de generar un relacionamiento diferente con los actores del sector farmacéutico debido a los cambios importantes del sistema de salud y a la manera diferente de comunicarse entre sí. Por consiguiente, ya no es un argumento suficiente ofrecer un mejor precio para garantizar el acceso de los productos o de un portafolio de productos a un cliente específico (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019).

Lo anterior explica, más que ofrecer una negociación o de vender un medicamento a buen precio, el mercado está retando a pensar de manera diferente para entender mejor los problemas de los pacientes y elevar la oferta de valor de las compañías farmacéuticas. Es aquí donde la industria farmacéutica ofrece el servicio de los Programas de Soporte a pacientes como un servicio diferencial que propone un beneficio entre los diferentes actores del sistema de salud (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019).

Sin embargo, en países como España, donde se han dado grandes avances en la implementación de este tipo de programas, se han evidenciado algunos otros beneficios aparte de la adherencia, como por ejemplo, un mayor grado de adopción y cumplimiento de las guías de práctica clínica por parte de los profesionales de la salud, una disminución en las tasas de hospitalización, menores costos de seguimiento al paciente, mayor grado de control de la enfermedad y mejoría del estado de salud del paciente (De Burgos, 2018).

No obstante, vale la pena destacar que en España, así como en otros países europeos los programas de soporte a pacientes tienen un alto grado de visibilidad ante las autoridades

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

sanitarias, quienes se encargan de la ejecución con eficiencia de funciones de regulación y gestión de los recursos financieros, vigilancia epidemiológica, movilización social y prestación adecuada de servicios de salud (Radio Nacional de Colombia, 2018). Dichos agentes reconocen el valor de los programas de soporte al paciente para todo el sistema de salud. Este reconocimiento ha favorecido el desarrollo y la evolución de estos programas, lo que a su vez ha contribuido a satisfacer las necesidades del paciente y del sistema en general (Colomer, 2017).

Ahora bien, en el proceso de búsqueda de información para el presente trabajo de investigación, se evidenció que en el contexto colombiano es muy poco lo que se ha publicado acerca de este tipo de programas. Los Programas de Soporte a Pacientes han estado basados principalmente en iniciativas privadas de acuerdo a investigaciones realizadas en los portales web de compañías farmacéuticas que trabajan en Colombia tales como Janssen, con su programa de soporte a pacientes “¿Que es Janssen esencial?” (Janssen, 2020) y Astra Zeneca con “Bienvenidos a caminando juntos” (Astra Zeneca, 2020), entre otros. Cabe resaltar que la iniciativa de los programas de soporte a pacientes cuentan con un apoyo gubernamental mediante el Ministerio de Salud (Ministerio de Salud y protección social, 2016) con un enfoque didáctico sugiriendo guías para mejorar la calidad de vida mediante programas de gestión de enfermedades agudas y crónicas. Sin embargo, no se encontró literatura que muestre la destinación de recursos financieros por parte del gobierno colombiano. Según Ahumada (2016, pag 14) los recursos del sistema de salud colombiano están dirigidos de manera exclusiva a atender las problemáticas que afectan negativamente a la población a través tales como reducción del impacto de enfermedades crónicas como la Hepatitis C, apoyo a programas de alcoholismo y tabaquismo y plan para la prevención del suicidio, compra y distribución de la vacuna para Coronavirus, entre otros (Ministerio de salud y Protección social, 2020 pag 84). Por lo anterior, se puede entrever que no está contemplada la inversión en los programas de soporte a pacientes.

Existe otro modelo apoyado por el Ministerio de Salud y es el Programa de Humanización del Instituto Nacional de Cancerología, que incluye un eje de apoyo al paciente cancerológico. Tiene como objetivo principal enfocarse en la investigación, vigilancia, prevención y control de las enfermedades oncológicas con el fin de actuar como asesor de planes, políticas y proyectos de atención, tratamiento y control, pero no hace referencia a programas para ofrecer soporte a los pacientes (Burbano, 2018)

Pregunta de investigación

En relación con la situación descrita en el apartado anterior, para mejorar la eficacia de los Programas de Soporte a Pacientes en Colombia es necesario conocer el estado de este tipo de Programas en Colombia y contrastar su situación con la de países más avanzados en este tema, para finalmente elaborar propuestas de mejora. En virtud de lo anterior, se generó la siguiente pregunta de investigación:

“¿Cuáles son los factores claves para el éxito de un Programa de Soporte a Pacientes en Colombia?”.

Objetivos

Objetivo general

Identificar los factores claves para el éxito de un Programa de Soporte a Pacientes en Colombia.

Objetivos específicos

- Identificar las ideas y creencias con relación a los Programas de Soporte a Pacientes, de los actores involucrados en la realización y el uso de este tipo de programas (profesionales de la salud, personal de la industria farmacéutica, pacientes y/o cuidadores, especialistas de Programas de Soporte a Pacientes).
- Evaluar la percepción acerca del valor de los Programas de Soporte a Pacientes por parte de los actores involucrados.
- Identificar las oportunidades estratégicas de los Programas de Soporte a Pacientes en Colombia.

Justificación y delimitación

La industria farmacéutica es el sector económico que se dedica a la fabricación, preparación y comercialización de productos medicinales para el tratamiento y/o prevención de las enfermedades. Se caracteriza por hacer un uso intensivo de la tecnología y la innovación para realizar investigación y desarrollo, con el fin de introducir tratamientos mejorados. Esto con el fin de ofrecer nuevas opciones terapéuticas en pro de la salud de las personas. (Observatorio Económico Social UNR, 2015).

En la actualidad, los laboratorios farmacéuticos se ven impactados por los cambios importantes del sistema de salud y deben diseñar diversas estrategias que le permitan llegar de manera diferente a los actores del sector farmacéutico que les permitan convertirse en un aliado estratégico (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019). Así mismo, la industria farmacéutica se caracteriza por ser un sector de alta complejidad, ya que tiene relación directa con los diferentes actores del sector farmacéutico del sistema de salud tales como pacientes, profesionales de la salud, EPS, gobierno, cuidadores, distribuidores y farmacias, etc. Por esta razón, debe enfrentar permanentemente diferentes retos como la regulación de precios, fuertes restricciones en la promoción de sus productos, barreras de acceso a la población, medicamentos genéricos y biosimilares, pacientes más informados, entre otros (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019).

Para hacer frente a estos retos, los laboratorios farmacéuticos han buscado nuevas formas de relacionarse con los diferentes actores del sector farmacéutico, según lo sugiere el término *Beyond the pill*, el objetivo es ofrecer valores agregados además de sus productos por medio de servicios integrales que ofrezcan soluciones a problemas reales y ventajas competitivas tangibles, con el fin de convertirse en un aliado estratégico (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019).

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Estos programas pueden ser ofrecidos por los laboratorios farmacéuticos, y se ponen a disposición del paciente para brindarle las herramientas necesarias para entender su patología y su tratamiento (Colomer, 2017). De acuerdo con lo definido en el Código de ética de AFIDRO 2019, estos programas tienen como fin ayudar a los pacientes y a sus cuidadores en el conocimiento y manejo de su enfermedad, mejorar el diagnóstico, garantizar el acceso y la adherencia al tratamiento, generar empoderamiento del paciente y mejorar su calidad de vida a través de capacitación y educación sobre su condición (Consultor salud, 2019, párr. 6). Así mismo, es importante resaltar que Afidro regula a las compañías farmacéuticas y sus programas de soporte de pacientes bajo un marco de normas basadas en la ética y buena práctica donde exige que las decisiones clínicas, incluyendo la selección de los medicamentos y el desarrollo de la gestión de los planes de tratamiento, son responsabilidad de los médicos tratantes, quienes actúan en todo momento con total independencia profesional. Estas medidas permiten un control de las prácticas y del buen manejo de los programas de soporte a pacientes otorgando tranquilidad en el uso de los mismos.

Desde la perspectiva de la estrategia farmacéutica, los profesionales en marketing se han encargado de demostrar las características y beneficios de los medicamentos mediante propuestas de valor recayendo en el médico prescriptor y con impacto final en los pacientes. El reto de la investigación propuesta para esta trabajo es la manera de sugerir campos de investigación que direccionen hacia el pensamiento estratégico y se llegue a un análisis holístico de varias acciones que comprendan la comunicación e interacción entre diferentes departamentos: marketing, equipo de acceso a mercado, departamento médico, tecnología, y área de relacionamiento a pacientes, para que finalmente conduzcan a un nuevo abordaje en la estrategia en los Programas de Soporte a Pacientes basados en los resultados arrojados en la investigación.

Tipo de investigación

Los objetivos y características del presente trabajo de investigación condujeron a considerarlo de tipo cualitativo descriptivo y de tipo seccional (Bernal, págs. 113-125). La investigación cualitativa descriptiva busca cualificar, profundizar y comprender el tema de investigación explorándolo desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y enfocado al contexto de la investigación entendiendo sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados. Dicho enfoque es aplicable al proyecto puesto que descubrir la comprensión y las percepciones de personas de los grupos de interés involucrados, contribuye a identificar los factores claves para el éxito de un programa de soporte a pacientes.

También se tuvo en cuenta la investigación seccional o transversal, en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) que recopila datos en un momento único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento específico (Hernandez, pág.151). Además, el resultado será una teoría que no tendrá carácter universal (Hernández, 2006) sino que explicará un fenómeno concreto, en éste caso para los factores claves para el éxito de un programa de soporte a pacientes en Colombia.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Adicionalmente, se tuvieron en cuenta algunos elementos de la Investigación Acción Participativa (IAP). La IAP conceptúa a las personas como sujetos partícipes en interacción con los investigadores. Esto permitió generar una dinámica entre el investigador, quien participó como facilitador, y el grupo estudiado. En la IAP, la acción se entiende como una acción resultado de una reflexión e investigación sobre la realidad, pero no sólo para conocerla sino para transformarla (Bernal, 2010). Es importante aclarar que en el presente trabajo no se realizó una implementación de las mejoras sugeridas por los participantes. Sin embargo, se tomaron algunos elementos de la IAP para realizar propuestas de cambio en la realidad investigada.

Finalmente, con el fin de recopilar información acerca de los servicios prestados por los Programas de soporte a pacientes se utilizó la técnica de la entrevista estructurada. La entrevista estructurada “es una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas” (Denzin & Lincoln, 2005, pp. 643). Este tipo de entrevista es planificada previamente con un guión preestablecido, secuenciado y dirigido, de manera que se logre comparar equitativamente la información (Folgueiras, 2016). Esta técnica permitió profundizar en los temas específicos de interés para esta investigación, y obtener las perspectivas de cada una de las partes con relación a los Programas de soporte a pacientes .

Población y muestra

La muestra escogida para desarrollar el siguiente trabajo se determinó con base en las características de los estudios cualitativos. En este tipo de estudios, el tamaño de la muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, puesto que su objetivo no consiste en generalizar los resultados a una población más amplia. Por esta razón, la muestra fue escogida de manera intencional por proximidad y tomando en consideración que la investigadora formaba parte de dicha población (Hernández, pág. 572).

La muestra cualitativa es una agrupación de personas, eventos, sucesos, comunidades, e.t.c. sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo el universo o población que se estudiará. Hernández (2004, págs 561). Así mismo, se seleccionan individuos o casos “típicos” sin intentar que sean estadísticamente representativos de una población determinada (Hernandez, 2006, pag189). Hernández sugiere tres criterios para la selección de la muestra: 1). Un número de casos reales que se pueden manejar según los recursos que se tengan. 2). El número de casos que nos permite responder a las preguntas de investigación o saturación de categorías. Y por último 3). Cuando los casos son frecuentes y accesibles o no, cuanto, según el tiempo que se demoraría en recolectar poco o mucho la información (Hernandez, 2004, pag 562). Con base en esta clasificación, la muestra determinada para desarrollar esta investigación se determinó principalmente por la cantidad de casos reales de acuerdo con el presupuesto de la investigadora. Así mismo, los investigadores cualitativos citan dos objetivos principales de un estudio: *describir y explorar* y *describir y explicar* (McMillan & Schumacher, pag 409). Este trabajo se centró en la descripción, exploración y explicación de una problemática real en los programas de soporte a pacientes.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Adicionalmente, se identificaron dos tipos específicos de muestras cualitativas: muestra de expertos y muestra por conveniencia. Según Hernández, la muestra de expertos se utiliza con frecuencia para generar hipótesis más precisas o como materia prima para el diseño de cuestionarios. (Hernandez, 2004, pag 567). Por otra parte, las muestras por conveniencia están compuestas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso, dicha muestra fue la que se utilizó para ésta investigación. Tal como cita el autor *“el caso de Rizzo (2004) que no pudo ingresar a varias empresas para efectuar entrevistas con profundidad en niveles gerenciales, respecto a los factores que confirman el clima organizacional y, entonces, decidió entrevistar a compañeros que junto con ella cursaban un posgrado en desarrollo humano y eran directivos de diferentes organizaciones”*. (Hernandez 2004, pag 571).

Respecto a la elección de la población para el presente trabajo, se seleccionaron actores del sistema de salud por conveniencia, cuyas prespectivas pudieran ofrecer un valor específico para la investigación. Así las cosas, se consideraron como población objetivo los médicos especialistas, profesionales de empresas farmacéuticas, personal de los programas, cuidadores, y pacientes en Colombia. Cabe resaltar que obtener la percepción y necesidades de los actores anteriormente nombrados, permitirá analizar los resultados desde un eje principal que es el paciente, finalmente sobre el recae todas las acciones sobre los demás actores debido a que es un programa colaborativo.

La muestra para desarrollar este proyecto estuvo conformada por 33 actores del sistema de salud: profesionales de la salud que laboran en la industria farmacéutica, personal que trabaja directamente con Programas de Soporte a Pacientes, pacientes y/o cuidadores, correspondientes a los siguientes criterios de inclusión:

1. Médicos (generales o especialistas), que hayan tenido algún tipo de interacción con Programas de Soporte a Pacientes. **(18 contactos)**. Los médicos son quienes deciden si o no utilizar el servicio del programa de pacientes, viven la experiencia del servicio día a día y conocen las actividades de diversos programas según cada laboratorio.
2. Profesionales de empresas farmacéuticas que cuenten con experiencia en los programas de Soporte a Pacientes (Gerentes de producto, Gerentes de Programas de Soporte a Pacientes, Gerentes de Distrito, representantes de ventas). **10 contactos (2 gerentes de distrito, 2 gerentes de producto, 1 gerente de programa a pacientes, 3 representantes de ventas, 2 enfermeras jefes)**. Estas personas han participado en la creación, diseño y ejecución de las estrategias de programas de soporte a pacientes para la industria farmacéutica.
3. Pacientes y/o cuidadores que hayan estado o se encuentren vinculados a algún Programa de Soporte a Pacientes. **(5 contactos)**. Estas personas reciben los servicios del programa de soporte a pacientes, toman el servicio si el médico aprueba al laboratorio farmacéutico incluirlo dentro del programa.

Marco teórico

El sistema de salud colombiano cuenta con una diversidad de actores influyentes en la industria farmacéutica. Dichos actores tienen a su cargo la prescripción, recomendación,

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

aplicación, suministro, compra, venta o distribución de medicamentos de carácter público o privado. Entre ellos encontramos: Profesionales de la Salud, pagadores, distribuidores, operadores logísticos y de compras, funcionarios y/o contratistas, farmacéuticos, farmaceutas, droguistas, Instituciones de Salud, hospitales, clínicas, fundaciones, universidades, instituciones académicas, asociaciones médicas, asociaciones científicas, pacientes, cuidadores y organizaciones de pacientes (Afidro, 2019). De acuerdo con esta diversidad de actores y a las dificultades para su correcto engranaje, se deben crear propuestas que aporten un beneficio al paciente y que le den una verdadera diferenciación sobre sus competidores (Cámara de comercio de Bogotá, 2019). Es aquí donde los Programas de Soporte a Pacientes podrían constituirse en elementos claves del sistema para facilitar el camino de los pacientes con enfermedades crónicas a lo largo de su tratamiento, ofreciendo además beneficios a las demás partes involucradas.

La complejidad del sistema de salud y su impacto en los pacientes

El sistema de salud Colombiano hace parte del Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI), el cual fue creado por la ley 100 de 1993 y modificado por la ley 1122 del 2007 que separó la administración de recursos financieros de la prestación de servicios, formando así las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y las Entidades Promotoras de Salud (EPS), donde estas últimas reciben el dinero destinado para la salud por parte del estado y se encargan de pagar a las IPS por los servicios prestados a los usuarios que tienen afiliados.

Junto con esto, el sistema de salud cuenta con dos regímenes: el contributivo que es de obligatoria afiliación para todas las personas que trabajan y tiene capacidad de pago; y por otro lado está el subsidiado, conformado por todas las personas de escasos recursos y sin empleo (Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud, 2009).

Los sistemas de salud se componen de diversos actores, incluyendo órganos rectores, entes regulatorios, aseguradores, prestadores, industria farmacéutica y pacientes, entre otros. Entre más involucrados haya en este sistema, más difícil se hace la articulación, dados los intereses particulares, generalmente desalineados entre sí, de cada participante. Es por esto que, a pesar de que el sistema de salud colombiano se defina como integral, no ha logrado alinear los objetivos de los diferentes actores, siendo el paciente el principal afectado en esta falta de sinergia del sistema, quien se enfrenta a un sistema complejo y con diversas barreras, que dificultan la travesía de los pacientes hacia el acceso a la atención en salud (Arias, 2014).

Este fenómeno no es exclusivo de Colombia. Por el contrario, se presenta en toda América Latina y a pesar de los esfuerzos que se han hecho a nivel regional desde hace más de 40 años para maximizar la cobertura sanitaria universal a través del fortalecimiento de la atención, aún se está lejos de este objetivo, siendo nuevamente el paciente el principal afectado con esta situación. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (Regalia, 2018) el 87,5% de la población de América Latina y el Caribe no cuenta con un médico de cabecera o un lugar habitual de atención en salud, su médico o lugar de atención no conocen su historia médica, no es fácil contactarlos fácilmente, ni le brindan apoyo para acceder a otros especialistas o servicios adicionales.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

De acuerdo con lo anterior, el cierre de estas y otras brechas permitiría a los países brindar una atención en salud integral en pro del paciente, se traduce en beneficios en su calidad de vida pero, adicionalmente, impacta positivamente en el sistema de salud en general: mejor experiencia del paciente y los profesionales de la salud, mayor utilización de servicios preventivos de salud, reducción de hospitalizaciones y urgencias, disminución de los índices de mortalidad y un mejor control de las enfermedades crónicas, las cuales requieren de la participación del paciente y su empoderamiento (Regalia, 2018).

Así mismo, es esperanzador que de parte de los profesionales de la salud siga existiendo la voluntad de tratar a sus pacientes de forma integral, abordando su enfermedad y brindando una buena atención más humanizada. Sin embargo, estos profesionales refieren que el sistema de salud ha desvalorado su profesión y todos los problemas relacionados con las consultas y trámites han llevado a que los pacientes tengan mala actitud y predisposición ante la atención y el sistema (Herrera, et al., 2010). Por esta razón es necesaria una buena actitud durante la atención al paciente, para poder alcanzar ciertos objetivos importantes, como la comprensión por parte de este respecto a su estado de salud, para de esta forma lograr buena adherencia al tratamiento de su enfermedad; se requiere que se le explique en un lenguaje claro y sencillo en qué consiste su enfermedad, su tratamiento y cuáles son los pasos por seguir para mejorar su estado de salud (Suárez, 2016).

Programas de Soporte a Pacientes

El crecimiento acelerado de las enfermedades crónicas y la falta de adherencia a los tratamientos médicos a nivel mundial, ha llevado a la creación de nuevas alternativas que lleven a que los pacientes se empoderen del manejo de su enfermedad y logren una mejora en su calidad de vida (Chivato, 2018). Una de estas propuestas son los Programas de Soporte a Pacientes, los cuales brindan diferentes herramientas a los pacientes con el fin de generar un cambio de mentalidad y conductual, para facilitar el manejo de su enfermedad. Cabe resaltar, que las enfermedades crónicas al igual que las agudas, son un inconveniente de salud frecuente pues generan unos costes elevados para los sistemas sanitarios. Se detectan evidencias que sugieren mayor efectividad, calidad y eficiencia implementando los modelos integrados de cuidados conocidos como programas de soporte a pacientes (Valle C, Valle C, Gómez J, Espinosa de los Monteros J, Canet C, Magallón R. 2018, pag 2).

Los Programas de Soporte a Pacientes constituyen una propuesta de valor de los laboratorios farmacéuticos hacia el sistema de salud, especialmente hacia el paciente. Desde la perspectiva de Belén López, Directora de Comunicación y Pacientes de AbbVie España, estas iniciativas parten de una relación profunda con el paciente y el entendimiento de sus necesidades alrededor de su enfermedad. No obstante, también reconoce como factor crítico de éxito de estos programas el trabajo conjunto y colaborativo con otros actores, como lo son las Asociaciones de Pacientes, quienes juegan un papel fundamental y cada vez más relevante en la sociedad, el sistema de salud y para el paciente en el tratamiento de su enfermedad (Chivato, 2018).

Los Programas de Soporte a Pacientes han pasado por un proceso de evolución, para llegar a convertirse en una solución integral para los pacientes y para el sistema de salud en

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

general, el cual inicia con el entendimiento de las patologías, los tratamientos de estas y las vivencias de los pacientes a lo largo de su enfermedad; luego se ofrecen soluciones personalizadas de acuerdo a las necesidades particulares de los pacientes y, finalmente, se ofrecen alternativas adicionales más allá del fármaco. Todo este proceso implica el involucramiento de tecnología, talento humano, apoyo psicológico y emocional a los pacientes y sus familias, así como diferentes herramientas que permitan ofrecer un servicio integral, con el objetivo final de brindar calidad de vida y mejorar los resultados en salud (Chivato, 2018).

Como complemento de lo anterior, uno de los principales resultados favorables que se logra con los Programas de Soporte a Pacientes es la adherencia a los tratamientos. Según López, esto se logra a través de la educación al paciente, que lo lleva a su autogestión, lo hace responsable de su salud y permite que haga un uso más racional de los recursos sanitarios. La falta de adherencia en España tiene un costo para el sistema de salud de 125.000 millones de Euros al año. Una mejora en la adherencia a través de los Programas de Soporte a Pacientes representaría un ahorro para el sistema de casi el 10% de ese costo. Estas mejoras en la adherencia, en las cuales trabajan los Programas de Soporte a Pacientes, implican la reducción de barreras de acceso a medicamentos, aumentar la participación de los profesionales de la salud y pacientes, contar con programas de adherencia y un sistema de medición de esta, así como la priorización del cumplimiento terapéutico (Chivato, 2018).

Diversas publicaciones evalúan la inclusión de los pacientes a los programas de apoyo en patologías diversas (diabetes, enfermedades inmunomediadas, osteoporosis, entre otras). Estos programas incluyen desde intervenciones individuales y grupales, hasta material educativo y preparación o coaching de profesionales sanitarios. Los resultados son positivos impactando en los indicadores de recuperación, como por ejemplo el aumento en la mejoría de glucemia en ayunas, aumento en la adherencia al tratamiento, menor tasa de hospitalización, aumento de adherencia y persistencia impactando en la disminución de costes sanitarios (El farmacéutico, 2018).

Muchas de las investigaciones sobre los Programas de Soporte a Pacientes se centran justamente en la adherencia al tratamiento de los pacientes y por lo tanto su enfoque es analiza desde la perspectiva clínica, dentro de la búsqueda de literatura se encontró un estudio desarrollado en Suiza que describe los servicios del programa relacionados con la satisfacción de los pacientes y sus familias. Los participantes percibieron al Programa de Soporte a Pacientes como un apoyo que complementaba su atención médica, proporcionando un servicio más humano, personalizado y centrado en el paciente comparado con la atención de farmacia habitual (Bourdin, A., Dubois, J., Foley, R. A., Schlupe, M., Bugnon, O., & Berger, J, 2020). En otros países como Alemania, se desarrolló un estudio que permitió evaluar los beneficios dados a los pacientes por un Programa de Soporte a Pacientes, identificando así los factores que impulsaban a la satisfacción, los pacientes otorgaron un valor inherente a los programas ya que se evidenció un beneficio incremental real en el estado de salud informado por el paciente en todas las etapas de su enfermedad (Kohlmann T, Wang C, Lipinski J, Hadker N, Caffrey E, Epstein M, Sadasivan R, Gondek K, 2013).

Vale recalcar que los pacientes están cada vez mejor informados y son más racionales y más concientes sobre su enfermedad. Este hecho los convierte en un agente activo que ejerce sus

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

derechos y reta al sistema de salud a ofrecer soluciones completas e integrales que garanticen su bienestar y que impliquen una menor complejidad en el proceso de su enfermedad. Así mismo, la experiencia de los pacientes y sus vivencias son cada vez más valoradas por algunos entes decisores del sistema, que poco a poco se muestran más abiertos a escuchar e involucrar más al paciente para generar alternativas de valor para éstos y para el sistema de salud (Colomer, 2017).

Nuevas estrategias para mejorar el cumplimiento de terapias y el alcance de objetivos en salud, se demuestran en investigaciones realizadas en Argentina donde se plantean herramientas de gamificación con impacto positivo en la búsqueda correcta de motivar a los pacientes para cumplir sus tratamientos (González, 2014). Esta técnica de gamificación busca recompensar positivamente y proporcionar información al usuario acerca de su estado, el contexto y sus logros. El proyecto TANGO implementado en los centros mayores de las Islas Canarias y en la Asociación Down Tenerife, se validó con niños y niñas en el contexto hospitalario permitiendo a los profesionales de la salud crear ejercicios similares al juego, mediante la introducción de elementos de gamificación donde se adaptaban los ejercicios a las necesidades específicas de los usuarios finales y los resultados se obtenían por medio de recompensas para incentivar a los usuarios: puntos, insignias, trofeos, objetos virtuales, y de esta manera se lograba el cumplimiento de la terapia y los resultados positivos en salud por el mejoramiento de los síntomas (González, 2014).

Metodología

En líneas generales, el procedimiento para desarrollar el presente trabajo fue el siguiente:

- Clase de investigación.
- Población y muestra.
- Técnica de análisis de resultados.
- Consideraciones éticas.
- Técnicas para recolección de datos.
- Recolección de datos
- Resultados.

Clase de investigación

Los objetivos y características del presente trabajo de investigación condujeron a considerarlo de tipo cualitativo descriptivo y de tipo seccional (Bernal, págs. 113-125). La investigación cualitativa descriptiva busca cualificar, profundizar y comprender el tema de investigación explorándolo desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y enfocado al contexto de la investigación entendiendo sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados. Dicho enfoque es aplicable al proyecto puesto que descubrir la comprensión y las percepciones de personas de los grupos de interés involucrados, contribuye a identificar los factores claves para el éxito de un programa de soporte a pacientes.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

También se tuvo en cuenta la investigación seccional o transversal, en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) que recopila datos en un momento único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento específico (Hernandez, pág.151). Además, el resultado será una teoría que no tendrá carácter universal (Hernández, 2006) sino que explicará un fenómeno concreto, en éste caso para los factores claves para el éxito de un programa de soporte a pacientes en Colombia.

Adicionalmente, se tuvieron en cuenta la Investigación Acción Participativa (IAP). La IAP conceptúa a las personas como sujetos partícipes en interacción con los investigadores. Esto permitió generar una dinámica entre el investigador, quien participó como facilitador, y el grupo estudiado. En la IAP, la acción se entiende como una acción resultado de una reflexión e investigación sobre la realidad, pero no sólo para conocerla sino para transformarla (Bernal, 2010). Es importante aclarar que en el presente trabajo no se realizó una implementación de las mejoras sugeridas por los participantes.

Finalmente, con el fin de recopilar información acerca de los servicios prestados por los Programas de soporte a pacientes se utilizó la técnica de la entrevista estructurada. La entrevista estructurada “es una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas” (Denzin & Lincoln, 2005, pp. 643). Este tipo de entrevista es planificada previamente con un guión preestablecido, secuenciado y dirigido, de manera que se logre comparar equitativamente la información (Folgueiras, 2016). Esta técnica permitió profundizar en los temas específicos de interés para esta investigación, y obtener las perspectivas de cada una de las partes con relación a los Programas de soporte a pacientes.

Población y muestra

La muestra escogida para desarrollar el siguiente trabajo se determinó con base en las características de los estudios cualitativos. En este tipo de estudios, el tamaño de la muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, puesto que su objetivo no consiste en generalizar los resultados a una población más amplia. Por esta razón, la muestra fue escogida de manera intencional por proximidad y tomando en consideración que la investigadora formaba parte de dicha población (Hernández, pág. 572).

La muestra cualitativa es una agrupación de personas, eventos, sucesos, comunidades, e.t.c. sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo el universo o población que se estudiará. Hernández (2004, págs 561). Así mismo, se seleccionan individuos o casos “típicos” sin intentar que sean estadísticamente representativos de una población determinada (Hernandez, 2006, pag189). Hernández sugiere tres criterios para la selección de la muestra: 1). Un número de casos reales que se pueden manejar según los recursos que se tengan. 2). El número de casos que nos permite responder a las preguntas de investigación o saturación de categorías. Y por último 3). Cuando los casos son frecuentes y accesibles o no, cuanto, según el tiempo que se demoraría en recolectar poco o mucho la información (Hernandez, 2004, pag 562). Con base en esta clasificación, la muestra determinada para desarrollar esta investigación se determinó principalmente por la cantidad de casos reales de acuerdo con el presupuesto de la investigadora. Así mismo, los investigadores cualitativos citan dos objetivos principales de un estudio: *describir y explorar* y *describir y explicar* (McMillan J,

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Schumacher S, pag 409). Este trabajo se centró en la descripción, exploración y explicación de una problemática real en los programas de soporte a pacientes.

Adicionalmente, se identificaron dos tipos específicos de muestras cualitativas: muestra de expertos y muestra por conveniencia. Según Hernández, la muestra de expertos se utiliza con frecuencia para generar hipótesis más precisas o como materia prima para el diseño de cuestionarios. (Hernandez, 2004, pag 567). Por otra parte, las muestras por conveniencia están compuestas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso, dicha muestra fue la que se utilizó para ésta investigación. Tal como cita el autor *“el caso de Rizzo (2004) que no pudo ingresar a varias empresas para efectuar entrevistas con profundidad en niveles gerenciales, respecto a los factores que conforman el clima organizacional y, entonces, decidió entrevistar a compañeros que junto con ella cursaban un posgrado en desarrollo humano y eran directivos de diferentes organizaciones”*. (Hernandez 2004, pag 571).

Respecto a la elección de la población para el presente trabajo, se seleccionaron actores del sistema de salud en Colombia, cuyas perspectivas pudieran ofrecer un valor específico para la investigación. Así las cosas, se consideraron como población objetivo los médicos generales o especialistas, profesionales de empresas farmacéuticas, personal de los programas de soporte a pacientes, pacientes y cuidadores en Colombia, que pudieran aportar información sobre su experiencia e interacciones con los programas de soporte a pacientes.

La muestra para desarrollar este proyecto estuvo conformada por 33 actores del sistema de salud: profesionales de la salud que laboran en la industria farmacéutica, personal que trabaja directamente con Programas de Soporte a Pacientes, pacientes y/o cuidadores, correspondientes a los siguientes criterios de inclusión:

4. Médicos (generales o especialistas), que hayan tenido algún tipo de interacción con Programas de Soporte a Pacientes. **(18 contactos)**. Los médicos son quienes deciden si o no utilizar el servicio del programa de pacientes, viven la experiencia del servicio día a día y conocen las actividades de diversos programas según cada laboratorio.
5. Profesionales de empresas farmacéuticas que cuenten con experiencia en los programas de Soporte a Pacientes (Gerentes de producto, Gerentes de Programas de Soporte a Pacientes, Gerentes de Distrito, representantes de ventas). **10 contactos (2 gerentes de distrito, 2 gerentes de producto, 1 gerente de programa a pacientes, 3 representantes de ventas, 2 enfermeras jefes)**. Estas personas han participado en la creación, diseño y ejecución de las estrategias de programas de soporte a pacientes para la industria farmacéutica.
6. Pacientes y/o cuidadores que hayan estado o se encuentren vinculados a algún Programa de Soporte a Pacientes. **(5 contactos)**. Estas personas reciben los servicios del programa de soporte a pacientes, toman el servicio si el médico aprueba al laboratorio farmacéutico incluirlo dentro del programa.

Técnicas de análisis de resultados

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Para analizar los resultados se utilizó la “teoría fundamentada”. Al aplicar esta metodología, la teoría (hallazgos) va surgiendo a partir de los datos recopilados. Debido al alto volumen de datos, éstos se deben mantener muy organizados con el fin de asegurar la calidad de los análisis. (Hernandez, pág. 444). El término “teoría fundamentada” es un conjunto riguroso de procedimientos para realizar una teoría sustantiva, la cual se entiende como aquella que se aplica a un área determinada, a diferencia de las teorías formales que presentan un nivel de abstracción mayor, y por lo tanto son aplicables a situaciones generales. Utilizando el método comparativo constante, el análisis de datos emplea simultáneamente técnicas de inducción, deducción y verificación. El investigador recoge los datos de las entrevistas obteniendo una variedad de perspectivas sobre los fenómenos y luego realiza una comparación constante para analizar a través de las categorías de información y sugiere una matriz que especifica las consecuencias que influyen en el fenómeno (McMillan J, Schumacher S, pág. 46).

Para el análisis de los resultados de esta investigación, la primera actividad que se llevó a cabo fue la transcripción de los materiales de las entrevistas de manera detallada y documentar paso a paso la información (Hernandez, págs 446). La segunda actividad se centró en organizar los datos mediante la segmentación de tres grupos:

1. Médicos (generales o especialistas).
2. Profesionales de la industria farmacéutica (Gerentes de distrito, Gerentes de Producto, Gerentes de Programa de Soporte a Pacientes y enfermeras que trabajan para los programas de soporte a pacientes).
3. Pacientes y cuidador de salud (se encuentran recibiendo los servicios de los programas de soporte a pacientes, hacen parte de ellos).

Consideraciones éticas

Para mantener en reserva la identidad de los entrevistados, en orden a motivar y hacer explícito el carácter voluntario de su participación y darle un mayor grado de formalidad al proyecto, se pidió a cada participante firmar un documento titulado “consentimiento informado”.

A cada entrevistado le fue asignado un alias como por ejemplo: médico #1, paciente #1, gerente de distrito #1, gerente de producto #1, cuidador #1, ejecutivo comercial #1, y así consecutivamente. El modelo del consentimiento informado se encuentra en el Anexo A.

Técnicas para la recolección de datos

Para recolectar la información se empleó la técnica de entrevista estructurada aplicada a los 33 entrevistados (18 profesionales de la salud, 10 individuos de la industria farmacéutica y 5 pacientes). El entrevistador realizó las 33 entrevistas mediante llamada telefónica desde su casa debido a la virtualidad por la época de COVID con una duración promedio entre 30 a 40 minutos. Vale la pena recordar que la entrevista estructurada “es una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas” (Denzin & Lincoln, 2005, pp. 643) por esta razón era necesario un tiempo adecuado para obtener las respuestas con la mejor información posible.. Este tipo de entrevista es planificada previamente con un guión preestablecido, secuenciado y dirigido, de manera que se pueda comparar equitativamente la información (Folgueiras, 2016).

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Esta técnica permitió profundizar en los temas específicos de interés para esta investigación, y obtener las perspectivas de cada una de los participantes acerca de la temática del proyecto. Las entrevistas se realizaron durante un periodo de 29 días comenzando el 19 de Octubre hasta el 20 de Noviembre del 2020.

El cuestionario incluyó preguntas orientadas a obtener información sobre la experiencia y vivencias, ideas y creencias de los entrevistados con relación a los Programas de Soporte a Pacientes. En línea con las sugerencias de King (2004), las entrevistas se mantuvieron abiertas, y flexibles; el protocolo del cuestionario se modificó siempre que fuera necesario para identificar conceptos y temas que emergían espontáneamente o con el objetivo de mejorar la proporción entre el tiempo empleado y los hallazgos realizados en las entrevistas.

Otras preguntas relacionadas en las entrevistas se enfocaron en describir el proceso de operación actual de los Programas de Soporte a Pacientes. Finalmente, se desarrollaron preguntas para identificar las oportunidades estratégicas de los Programas de Soporte a Pacientes en Colombia. El cuestionario se presenta en el Anexo B.

Resultados

A continuación se presentan los resultados que se obtuvieron de las entrevistas realizadas a las 33 personas que cumplían con el perfil para participar en la investigación. El 55% corresponde a 18 médicos, 30% concierne a 10 personas de la industria farmacéutica y el 15% a 5 pacientes que se encuentran dentro de un programa. Elaboración propia.

Significado del concepto “Programa de soporte a pacientes”

Los resultados muestran que para los entrevistados, los programas de soporte a pacientes son como antes que brindan apoyo, guía, soporte y acompañamiento desde el momento del diagnóstico y logran explicar sobre la enfermedad/patología.

Dentro de las diferentes definiciones sobre lo que es un programa de soporte a pacientes se obtuvieron 92 respuestas de los entrevistados y fueron clasificadas así según su relevancia:

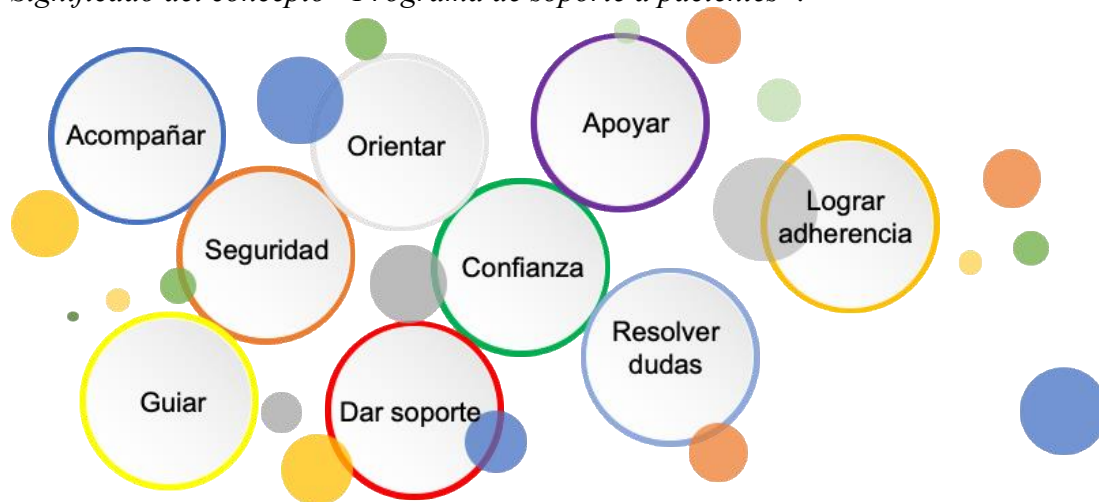
- Acompañamiento y seguimiento al paciente (recordación de citas, de cómo debe tomar su medicamento) para lograr cumplir el ciclo de tratamiento esperado por el médico tratante (32%). Esta definición tuvo el porcentaje más alto tanto de respuesta, así como dentro de los grupos entrevistados con un total de 29 respuestas (90% panel de médicos, 80% panel industria farmacéutica y 80% pacientes).
- Explicación al paciente sobre la enfermedad / patología (15%). La pregunta estuvo equitativa, la respondieron un 40% cada uno de los grupos.
- Garantizar que el paciente pueda obtener el medicamento en los tiempos adecuados (13%). De los 12 entrevistados el 60% corresponde a los pacientes, el 40% a la industria farmacéutica y el 28% a los médicos generales o especialistas.
- Explicar al paciente cómo debe aplicarse el medicamento y su frecuencia de aplicación (11%). De las 10 personas que respondieron esta afirmación, el 40% pertenece a los grupos de pacientes y médicos, el 22% a los médicos.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- Guiar al paciente en el proceso de solicitud y autorización del medicamento ante las entidades prestadoras de salud (11%). De 10 entrevistados refiere al 60% de médicos, 40% de pacientes y 17% para personal de la industria.
- Explicación al médico y al paciente concerniente a la formulación del tratamiento (8%). El 28% corresponde a respuesta de los médicos, 28 y 10% para pacientes e industria respectivamente.
- Ser un soporte emocional para el paciente y cuidador (animar al paciente a continuar) en momentos difíciles de la terapia o de la enfermedad (8%), 20% respondió del grupo de pacientes 17% de los médicos, del grupo de la industria no se tuvieron respuestas.
- Empoderar al paciente con herramientas que le permita ser resolutivos en momentos que no pueda contactar a su médico tratante o PSP (3%), 11% del grupo de médicos y 10% de la industria farmacéutica, del grupo de pacientes no se tuvieron respuestas.

Figura 1

Significado del concepto “Programa de soporte a pacientes”.



Nota. Para los entrevistados, un Programa de Soporte a Pacientes (PSP) puede ser definido de diferentes maneras: las palabras más usadas por los médicos y personal de la industria fueron: apoyo/dar soporte y mecanismo que logra la adherencia. Para los paciente, una guía. Otras palabras nombradas fueron: seguridad, orientar, confianza, resolver dudas, acompañamiento. Fuente: Elaboración propia (2021).

Los tres grupos de entrevistados (médicos, personal de la industria farmacéutica y pacientes) describen con el más alto porcentaje al programa como un **servicio que brinda acompañamiento y seguimiento al paciente para mejor adherencia**. Para los médicos, lo más relevante se centra en garantizar que el paciente reciba el medicamento y la explicación al paciente sobre la enfermedad. Finalmente, para los pacientes la acción más clara del programa es lograr que le entreguen el medicamento en los tiempos adecuados.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

En conclusión, los entrevistados entienden los Programas de Soporte a Pacientes como orientadores sobre el tratamiento, logran explicar todo lo concerniente a la formulación del tratamiento y llevan a abrir un espacio de dudas e inquietudes al inicio del tratamiento sobre la formulación y el medicamento a aplicar.

Factores que llevan a la satisfacción respecto a los servicios prestados por el Programa de Soporte a Pacientes

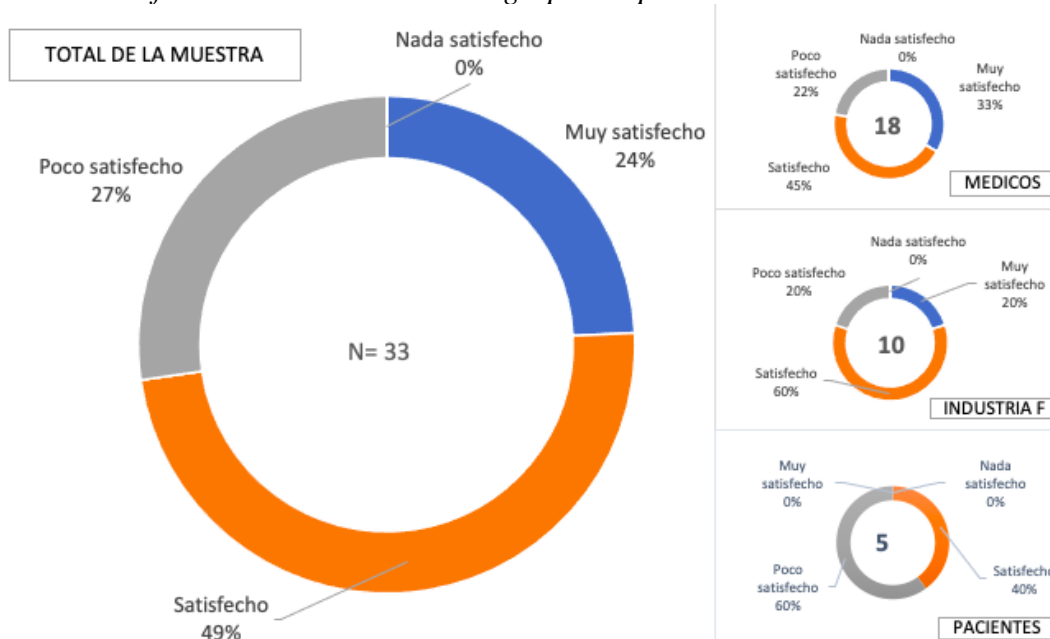
A continuación, los entrevistados podían escoger 4 opciones de respuesta para calificar su grado de satisfacción con el servicio del programa de soporte a pacientes:

- 1= Muy satisfecho.
- 2= Satisfecho.
- 3= Poco satisfecho.
- 4= Nada satisfecho.

En términos generales, el 49% de los 33 entrevistados percibe el programa de soporte a pacientes como *satisfactorio*. Al discriminar las respuestas por grupo de participantes se observa que el servicio del programa de soporte a pacientes es percibido como *satisfactorio* para el 60% de los entrevistados de la industria farmacéutica y para el 45% de los médicos entrevistados, mientras que para el 60% de los pacientes entrevistados, el servicio es percibido como *poco satisfactorio*. Ver la figura 2.

Figura 2

Grado de satisfacción de cada uno de los grupos de personas entrevistadas.



FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Nota. En la gráfica se puede observar la distribución de las respuestas para la muestra total, y para cada tipo de grupo (médicos, personal de la industria farmacéutica y pacientes). De los 33 entrevistados, el 49% se declara *satisfecho* con el servicio, el 27% *poco satisfecho* y el 24% *muy satisfecho*. Ninguno de los encuestados respondió a la opción *nada satisfecho*. Los resultados por grupos muestran que para los médicos el 45% está *satisfecho*, el 33% *muy satisfecho* y el 22% *poco satisfecho*. Para el grupo de personas de la industria farmacéutica: 60% *satisfecho*, 20% *muy satisfecho* y 29% *poco satisfecho*. En el grupo de pacientes, el 60% se declara *poco satisfecho* y el 40% *satisfecho*. Fuente: Elaboración propia (2021).

En la siguiente lista se muestran los servicios calificados como *muy satisfecho* y *satisfecho* por parte de los tres grupos de entrevistados (médicos, personas de la industria farmacéutica y pacientes). Estos servicios son percibidos como beneficios obtenidos del programa de soporte a pacientes:

Entrevistados satisfechos con el servicio del programa de soporte a pacientes:

Respecto al grupo de los médicos, los datos muestran que el 59% de los entrevistados consideran que el acompañamiento constante para control de la enfermedad y el apoyo educativo preventivo al paciente, son los argumentos que les genera *mayor satisfacción* frente al programa de soporte a pacientes. En la siguiente lista se presentan las 39 respuestas dadas por los 18 médicos entrevistados:

Apoyo en temas administrativos.
Seguimiento constante de la enfermera en el control de la enfermedad.
Materiales educativos o charlas de prevención.
Comunicación personalizada con el paciente.
Visitas domiciliarias en el cual el paciente no tenga que movilizarse.
Apoyo en la realización de exámenes clínicos
Mantener informado al médico tratante sobre el estatus del paciente.
Apoyo con dosis inicial cuando el paciente no obtiene rápido su medicamento.
Acompañamiento emocional.
Materiales educativos o charlas de prevención.
Visitas domiciliarias en el cual el paciente no tenga que movilizarse.
Ayuda al médico en la transcripción del medicamento.
Paciente remitido al especialista indicado con los exámenes adecuados.
Consecución pronta de cita con el médico o médico del programa.
Oportunidad el paciente tratado por otras especialidades diferente a la base de patología.
Seguimiento constante de la enfermera en el control de la enfermedad.
Mantener informado al médico tratante sobre el estatus del paciente.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Respecto al grupo de personal de industria farmacéutica, los datos muestran que el 50% de los entrevistados consideran que la comunicación personalizada para el paciente y el apoyo en temas administrativos son los beneficios que los hace sentir *muy satisfechos* frente a un programa de soporte a paciente. A continuación, se presentan las 23 respuestas correspondientes a los 10 profesionales de la industria farmacéutica entrevistados:

Comunicación personalizada con el paciente (25%)
Apoyo en temas administrativos (25%)
Mantener informado al médico tratante sobre el estatus del paciente (10%)
Seguimiento constante de la enfermera (10%)
Apoyo en la realización de exámenes clínicos (5%)
Apoyo con dosis inicial cuando el paciente no obtiene rápido su medicamento (5%)
Materiales educativos (5%)
Paciente remitido al especialista indicado con los exámenes adecuados (5%)
Visitas domiciliarias en el cual el paciente no tenga que movilizarse / cobertura geográfica (5%)
Acompañamiento emocional (5%)

Para concluir el análisis por grupos, a se presentan a continuación los datos del grupo de pacientes. Los datos muestran que el 55% de los entrevistados considera que el acompañamiento al paciente para entender la enfermedad y acompañamiento al médico en los procesos sobre problemas que tenga con la prescripción médica son los beneficios que los hacen sentir *muy satisfechos* en un programa de soporte a paciente. Las 9 respuestas dadas por los 5 pacientes entrevistados son las siguientes:

Acompañamiento al paciente para entender la enfermedad y lograr entrega del medicamento (33%)
Acompañamiento al médico en los procesos sobre problemas que tenga con la prescripción médica (22%).
Apoyo en trámites y/o procesos autorización con la EPS (11%).
Visita domiciliar, el paciente no tenga que desplazarse y que los servicios requeridos sean prestados en su domicilio (11%).
Apoyo para el paciente para pedir citas con el médico (11%).
Adherencia al tratamiento, tomarlo en los tiempos estipulados (11%).

Entrevistados insatisfechos con el servicio del programa de soporte a pacientes:

Respecto al grupo de los médicos, los datos muestran que el 63% de los entrevistados considera que la educación al paciente no la hacen de la mejor manera y el acompañamiento intermitente al paciente genera *insatisfacción* frente al programa de soporte a pacientes. A continuación, se encuentran las 24 respuestas dadas por los 18 médicos entrevistados:

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

La educación al paciente no la hacen de la mejor manera (46 %).
Acompañamiento intermitente al paciente (17%).
No cuentan con cobertura total, poca presencia en zonas rurales (13%).
No hay comunicación del personal PSP con los médicos (13%).
Comunicación no personalizada con el paciente (4%).
Fallas en la atención domiciliaria (4%).
No apoyo en la realización de exámenes clínicos (4%).

Respecto al grupo de profesionales de la industria farmacéutica, los datos muestran que el 49% de los entrevistados consideran que la comunicación no personalizada con el paciente y el acompañamiento no frecuente al paciente, son los servicios que les genera *insatisfacción* frente al programa de soporte a pacientes. A continuación, se pueden analizar 29 respuestas dadas por los 10 entrevistados:

Comunicación no personalizada con el paciente (28%).
Acompañamiento no frecuente al paciente del programa de soporte a pacientes (21%).
Falta de capacitación al personal de call center que conlleva a dar información errónea a los pacientes (14%).
No cuentan con cobertura total, a veces no tienen presencia en zonas apartadas o rurales (14%).
Mayor articulación entre actores del sistema: EPS/IPS, Médico y programa soporte paciente (10%).
No apoyo en la realización de exámenes clínicos (7%).
Desde el momento inicial dejar claro alcances PSP para que el paciente no se genere falsas expectativas (3%)
Omisión de la información (3%)

Para finalizar el análisis por grupos en la respuesta servicio *insatisfactorio*, se presentan a continuación los datos del grupo de pacientes. Los datos muestran que el 54% de los entrevistados consideran que las llamadas al paciente no son constantes, son baja frecuencia y los correos llegan con información repetida, y adicionalmente la falta de entrega de exámenes por parte del programa (sin costo) que colaboran a agilizar el diagnóstico, son los servicios que les hacen sentir *insatisfechos* frente a un programa de soporte a paciente. A continuación, se presentan las 12 respuestas correspondientes a los 5 pacientes entrevistados:

Las llamadas al paciente no son constantes, son de baja frecuencia y los correos llegan con información repetida y sin importancia (31%).
Entrega de exámenes por parte del programa sin costo que colaboran a agilizar el diagnóstico (23%).
Ya no se hace la visita domiciliaria (15%).
No incluir al cuidador en procesos como llamadas, consulta telefónica, procesos con EPS (8%).
No entregar muestras médicas como apoyo en los meses que la EPS no lo entrega (8%).
Mayor cobertura de los programas fuera de las urbes (de las ciudades principales) (8%).

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

No soportar las condiciones sociales del paciente (otro tipo de apoyo que repercuta en mejores condiciones de su salud (8%).

En conclusión, según los datos obtenidos sobre las preguntas de los servicios que hacen sentir satisfechos a los entrevistados de un programa de soporte a pacientes, se puede afirmar que **los entrevistados de los tres grupos concuerdan en que el acompañamiento al paciente y al médico con personal especializado en el control de la enfermedad y llevar al paciente a que le entreguen el medicamento por medio del apoyo en temas administrativos, son los servicios con mayor relevancia para su satisfacción con el programa de soporte a pacientes.** Adicionalmente, el grupo de los médicos fue único de los tres que identificó como un factor de satisfacción con el programa de soporte, el suministro de materiales educativos y las charlas de prevención.

En términos de los servicios que más generan insatisfacción, entrevistados de los tres grupos (médicos, profesionales y pacientes) **se declararon insatisfechos con la intermitencia con la que se presta la asistencia al paciente.**

Finalmente, lo que más resalta el grupo de los pacientes entrevistados es que no es bueno **“perder servicios que antes daban”**, tales como la entrega sin costo de exámenes por parte del programa, que colaboran a agilizar el rápido diagnóstico.

Servicios prestados actualmente por los Programas de Soporte a Pacientes

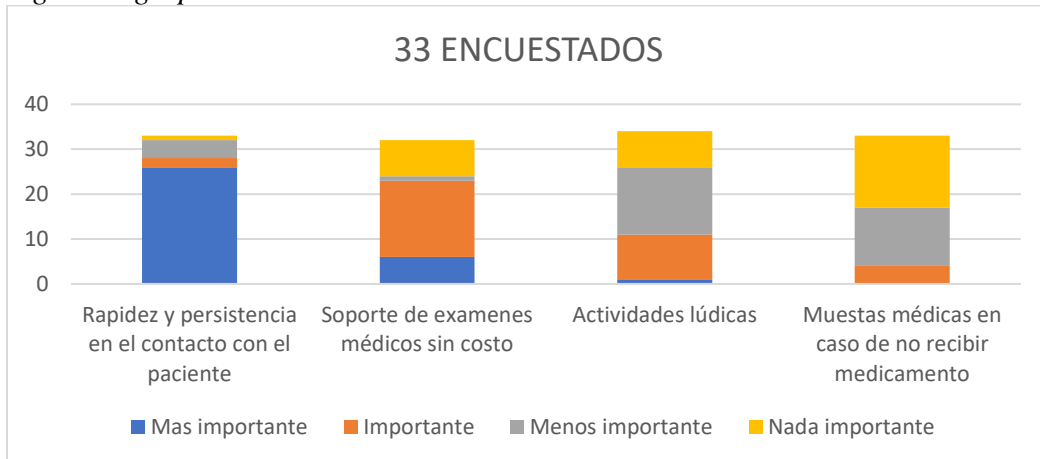
Se presentan los datos obtenidos de acuerdo con la pregunta realizada a los entrevistados: ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importante respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente.
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo.
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente.
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento.

Los servicios anteriormente nombrados son ofrecidos por los Programas de Soporte a Pacientes en la actualidad, la principalmente valorada tanto por los entrevistados de los grupos de profesionales de salud, la industria farmacéutica, y también por los pacientes fue la **rapidez y la persistencia en el contacto al paciente** como el servicio **“muy importante”** según se muestra en la Figura 3. Esto permite entrever que para los grupos entrevistados los Programas de Pacientes ofrecen un verdadero valor, de ahí la importancia del aseguramiento y pronta inclusión del paciente en estos Programas para recibir los beneficios que ofrecen y garantizar la adherencia al tratamiento. Según Colomer (2017), “los programas de soporte a pacientes miden su éxito principalmente en resultados positivos de adherencia al tratamiento por parte del paciente”.

Figura 3

Percepción de la importancia de los servicios prestados por el Programa de Soporte a Pacientes según los grupos entrevistados en Colombia.



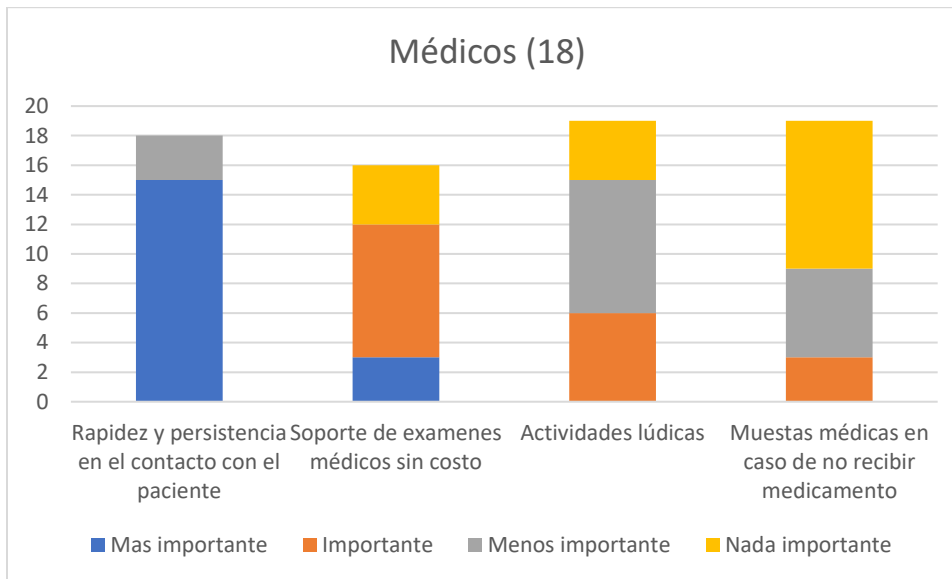
Nota. En la gráfica se analizan las respuestas clasificadas en grados de satisfacción según el servicio prestado por un programa de soporte a pacientes correspondiente a de los 33 entrevistados. Los resultados demuestran que los grupos escogieron según su experiencia en los programas de soporte a pacientes *la rapidez y persistencia* en el contacto con el paciente, como el servicio más relevante en la actualidad de los servicios. Fuente: Elaboración propia (2021).

El segundo servicio más valorado por los tres grupos entrevistados es que el apoyo con exámenes médicos sin costo. Los pacientes, especialmente aquellos con enfermedades crónicas, deben realizarse exámenes periódicos que resultan ser una carga económica importante para ellos, pero que deben asumir como parte de su tratamiento y seguimiento a su enfermedad. El hecho de recibir un beneficio que representa de alguna manera una ayuda económica para el paciente es uno de los factores que hacen más valiosos a los Programas de Soporte a Pacientes, ya que se perciben como un beneficio real y directo para ellos. En contraposición, otros servicios como la entrega de muestras médicas en caso de demoras por parte de las EPS y actividades lúdicas y educativas sobre la enfermedad son percibidos como factores de menor valor.

Ahora bien, los tres grupos coinciden respecto al servicio de programa de soporte a pacientes como *más importante* a *la rapidez y persistencia en el contacto*. En segundo lugar, los entrevistados vuelven a coincidir en que lo *importante* para ellos es recibir soporte de exámenes médicos (ver Figura 4, 5 y 6).

Figura 4

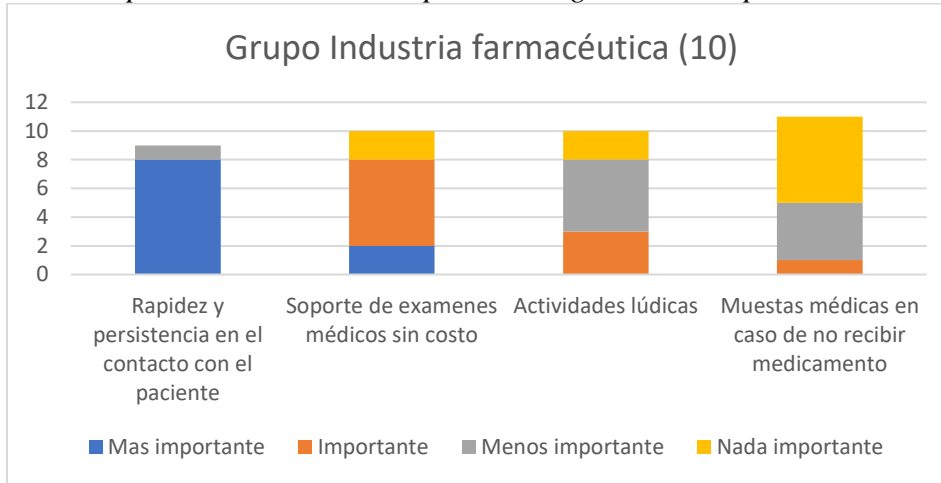
Grado de importancia percibido por los médicos respecto a los servicios prestados actualmente por los Programas de Soporte a Pacientes en Colombia.



Nota. En la gráfica se analizan las respuestas exclusivamente del grupo de médicos, los resultados demuestran que *la rapidez y persistencia* en el contacto con el paciente es el servicio calificado como *mas importante* por los servicios prestados en un programa de soporte a pacientes. Elaboración propia. En segundo lugar, califican soporte de exámenes como importante, en tercer lugar a las actividades lúdicas como *menos importante* y en último lugar la calificación *nada importante* el servicio de muestras médicas. Fuente: Elaboración propia (2021).

Figura 5

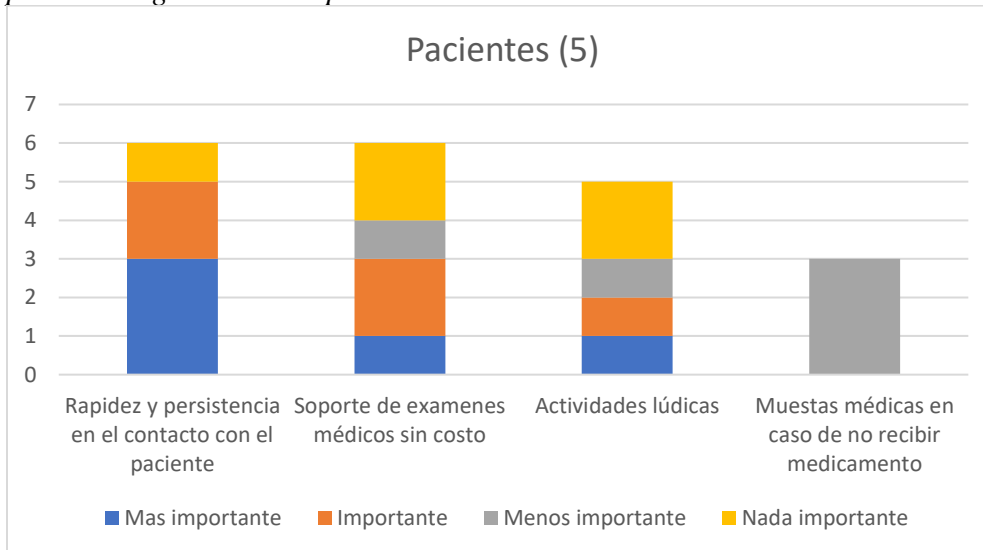
Grado de importancia percibido por el personal de la industria farmacéutica respecto a los servicios prestados actualmente por los Programas de Soporte a Pacientes en Colombia.



Nota. En la gráfica se analizan las respuestas correspondientes al grupo de la industria farmacéutica, los resultados demuestran que *la rapidez y persistencia* en el contacto con el programa de soporte a pacientes es el servicio más importante, al igual que los otros dos grupos. En segundo lugar, califican soporte de exámenes como *importante*, en tercer lugar las muestras médicas como *menos importante* escogieron y en último lugar la calificación *nada importante* para actividades lúdicas. Fuente: Elaboración propia (2021).

Figura 6

Grado de importancia percibido por los pacientes respecto a los servicios prestados actualmente por los Programas de Soporte a Pacientes en Colombia.



Nota. En la gráfica se analizan las respuestas correspondientes al grupo de los pacientes, los resultados demuestran que *la rapidez y persistencia* en el contacto con el programa de soporte a pacientes es calificado como el servicio *más importante*. El servicio de soporte de exámenes sin costo está calificado como *importante*, las muestras médicas son calificadas como *menos importantes* y las actividades lúdicas como *nada importante*. Fuente: Elaboración propia (2021).

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

En conclusión, haciendo el análisis de las respuestas de los tres grupos, para la mayoría de los 33 entrevistados *la rapidez y persistencia en el contacto con el paciente* es el servicio que perciben como muy satisfactorio y nada importante las muestras médicas, en segundo lugar, califican la importancia de contar con soporte de *exámenes médicos sin costo*. Tanto para los médicos como para el personal de la Industria farmacéutica son menos importantes las *actividades lúdicas* y nada importante el *servicio de muestras médicas*. Para los pacientes es importante resaltar que al igual que los otros dos grupos la rapidez en el servicio es lo más importante y definitivamente los medicamentos obsequiados sin costo por el Programa de Soporte a Pacientes son las menos importantes.

Oportunidades de mejora de los Programas de Soporte a Pacientes

Los Programas de Soporte a Pacientes fueron concebidos como una promesa de valor para el sistema de salud en general y, si bien son varios los beneficios que ofrecen, en realidad aún existen muchas áreas de oportunidad para que estos Programas logren tener un verdadero impacto en todos los actores del sistema. En la presente investigación se buscó identificar las debilidades o áreas de oportunidad de los Programas de Soporte a Pacientes percibidas por los entrevistados. Los resultados encontrados en la investigación se han categorizado en cuatro ejes principales:

1. A nivel interno de los Programas de Soporte a Pacientes:

La principal debilidad de los Programas de Soporte a Pacientes percibida por el 25% de los entrevistados, es que el personal de estos programas no está debidamente capacitado para guiar al paciente en los temas relacionados con su enfermedad y tratamiento, lo cual hace que no sean aclaradas las dudas de los pacientes, se entregue información errónea o, incluso, se contradiga con el criterio médico del profesional tratante del paciente. **Así mismo, el 16% percibe un bajo involucramiento entre el Programa de Soporte a Pacientes y los diferentes actores del sistema de salud, haciendo que estos Programas generen aversión y rechazo por parte de los médicos y las EPS**. Más adelante se profundizará más en este último aspecto.

En tercer lugar, para el 13% de los entrevistados, el hecho de que los Programas de Soporte a Pacientes tengan estructuras estandarizadas, no personalizadas según la patología, y que no respondan a las necesidades específicas de cada enfermedad, representa una oportunidad de mejora para estos programas.

Por último, vale la pena destacar que, de acuerdo con el 8% de los entrevistados, los Programas de Soporte a Pacientes deberían aumentar su alcance y cobertura. Los servicios de los programas están concentrados en las ciudades principales y en algunas ciudades intermedias. No obstante, muchos pacientes con enfermedades crónicas viven en zonas rurales y aisladas a las cuales no llegan los Programas.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

2. Hacia los pacientes:

Como se comentó en el apartado anterior, **la rapidez y la persistencia en el contacto al paciente para su inclusión al Programa de Soporte a Pacientes, representa el factor de mayor importancia para el 80% de los participantes de esta investigación, pero así mismo representa la principal área de oportunidad de estas Programas de cara al paciente.** Aún existen desafíos en la manera de abordar a los pacientes y en el desarrollo de estrategias estructuradas para agilizar y garantizar la inclusión de dichos pacientes.

Vale la pena aclarar que las oportunidades de mejora a nivel interno de los Programas de Soporte a Pacientes descritas anteriormente tendrían una incidencia favorable sobre el servicio a los pacientes.

3. Hacia los médicos:

Los médicos tratantes y los profesionales de la salud que los apoyan representan una pieza fundamental en el proceso que viven los pacientes a lo largo de su enfermedad. **En este sentido, 7 de los entrevistados que corresponden al 12%, perciben una debilidad de parte de los Programas de Soporte a Pacientes en la comunicación hacia el médico.** La oportunidad de mejora se centra en la implementación de estrategias en el relacionamiento y afianzamiento basada en personal capacitado que logre transmitir adecuadamente la función del Programa, y sea percibida por los profesionales de la salud como un apoyo en su práctica clínica y un complemento de apoyo a su paciente en su día a día a lo largo de la enfermedad y el tratamiento. Para el efecto, los participantes en la investigación sugieren alternativas como la entrega de reportes periódicos a los médicos sobre el estatus y progreso de sus pacientes, lo que contribuiría a que el profesional de la salud perciba al Programa de Soporte a Pacientes como su aliado y lograría que los Programas tengan mayor valor y sean percibidos de manera positiva.

En resumen, los Programas de Soporte a Pacientes son percibidos negativamente por parte de algunos profesionales de la salud, dado el incumplimiento de su promesa de valor, el bajo involucramiento, el poco impacto que tienen y la falta de capacitación del personal.

4. Hacia otros actores del sistema de salud:

Así mismo, con el fin de apoyar al paciente con el acceso al medicamento, algunos Programas de Pacientes tienen como estrategia la gestión de acciones legales en contra de las EPS, tales como quejas, derechos de petición y tutelas, que tienen como fin que el paciente pueda recibir su tratamiento, pero que finalmente genera una percepción negativa de parte de los aseguradores. Para esto, la investigación arroja que para el 6% de los entrevistados, los Programas de Soporte a Pacientes deben mejorar sus estrategias de comunicación y marketing para promover sus beneficios y mostrarlo como un aliado estratégico de los diferentes actores del sistema en pro del paciente, y que no sea percibido como un enemigo. De la misma manera, de acuerdo con algunos hallazgos de

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

la investigación, donde se indaga acerca de las debilidades y áreas de oportunidad de los Programas de Soporte a Pacientes, se identifica la necesidad de que estos programas planteen iniciativas de alianzas estratégicas con las EPS e IPS, para que tengan mayor visibilidad, sean vistos como parte de la ruta de acceso y sean percibidos como un beneficio para el paciente y el sistema en general.

Diferenciadores y valores agregados de alto impacto

En la investigación se indagó acerca de los Programas de Soporte a Pacientes de mayor recordación en Colombia por parte de los entrevistados y el por qué de la recordación (ver Figura 7). Los 19 programas más destacados se relacionan a continuación:

Figura 7.

Programas de Soporte a Pacientes en Colombia más recordados por los 33 entrevistados
Valores agregados de los programas de soporte a pacientes en Colombia



Nota. Se presentan los programas de Soporte a Pacientes que generaron mayor recordación por los 33 entrevistados determinando los factores diferenciadores cada uno de ellos. Fuente: Elaboración propia (2021).

Estos Programas de Soporte a Pacientes son recordados porque en ellos se identifican algunos factores diferenciadores y de impacto positivo ya sea para los médicos, los pacientes, los cuidadores o los laboratorios farmacéuticos. A continuación se exponen de manera detallada los hallazgos más importantes sobre la recordación de los entrevistados sobre los servicios mejor percibidos de los diferentes Programas de Soporte a Pacientes en Colombia.

En primer lugar, uno de los principales factores comunes entre los diferenciadores de estos Programas de Soporte a Pacientes es que, en 5 de los 19 programas nombrados que han

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

impactado positivamente a los entrevistados, se destaca que tienen en cuenta y brindan apoyo al cuidador o familiares de los pacientes, quienes, además de sobrellevar la carga de la enfermedad y lo que esto implica, generalmente se ocupan de garantizar el cumplimiento de la terapia y de su seguimiento, deben manejar las complicaciones asociadas a la enfermedad, muchas veces son quienes acarrean la carga económica y se encargan de los trámites administrativos para tener acceso al medicamento, entre muchas otras responsabilidades. De esta manera, el hecho de que estos Programas involucren a este actor tan importante y muchas veces invisible, genera un mayor valor percibido.

Otro beneficio identificado en el 100% de estos Programas es el acompañamiento integral, desde el inicio y a lo largo del tratamiento de la enfermedad. Este diferenciador lleva implícitos servicios tales como la escucha y atención de las necesidades particulares del paciente, el involucramiento de cuidadores y familiares, contacto y seguimiento permanente por parte del Programa con el paciente y el médico tratante, charlas educativas y de orientación, atención domiciliaria y disponibilidad de tiempo por parte del especialista del Programa de Soporte a Pacientes, apoyo con exámenes clínicos (agendamiento y costeo), gestoría ante las EPS, además de charlas educativas y de orientación sobre el medicamento y sobre terapias no farmacológicas.

La tecnología también es reconocida como un diferenciador importante en 4 de estos Programas de Soporte a Pacientes, ya que permite la sistematización de la información de los pacientes, garantizando un seguimiento estructurado, ordenado y oportuno con el paciente y una retroalimentación acertada a su médico tratante. Así mismo, este factor también brinda la oportunidad de que el paciente tenga acceso diferentes canales de comunicación con el Programa lo cual facilita y agiliza la atención.

Vale la pena destacar que también son muy valorados los beneficios del Programa de Soporte a Pacientes que implique una **liberación de carga económica y de tiempo para el paciente y sus familiares**. En este sentido, los entrevistados resaltan en 10 de estos programas beneficios tales como: entrega de dosis de apoyo del medicamento, costeo de exámenes médicos, gestoría administrativa ante las EPS, descuentos en compras, además de acuerdos comerciales de los laboratorios con los operadores logísticos que se trasladan al paciente en entregas gratuitas y productos bonificados.

Canales de comunicación

Continuando con la identificación de los elementos que favorecen la percepción de los beneficios de los Programas de Soporte a Pacientes, durante el proceso de investigación se indagó acerca de los canales de comunicación más utilizados por los Programas y la importancia que estos tienen para los entrevistados. Los resultados muestran que los medios más utilizados son la llamada telefónica, correo electrónico, videollamada y material impreso, siendo el más valorado la llamada telefónica. También fueron mencionadas plataformas como *Whatsapp* y los visitadores médicos. A continuación se profundiza en las implicaciones de estos hallazgos.

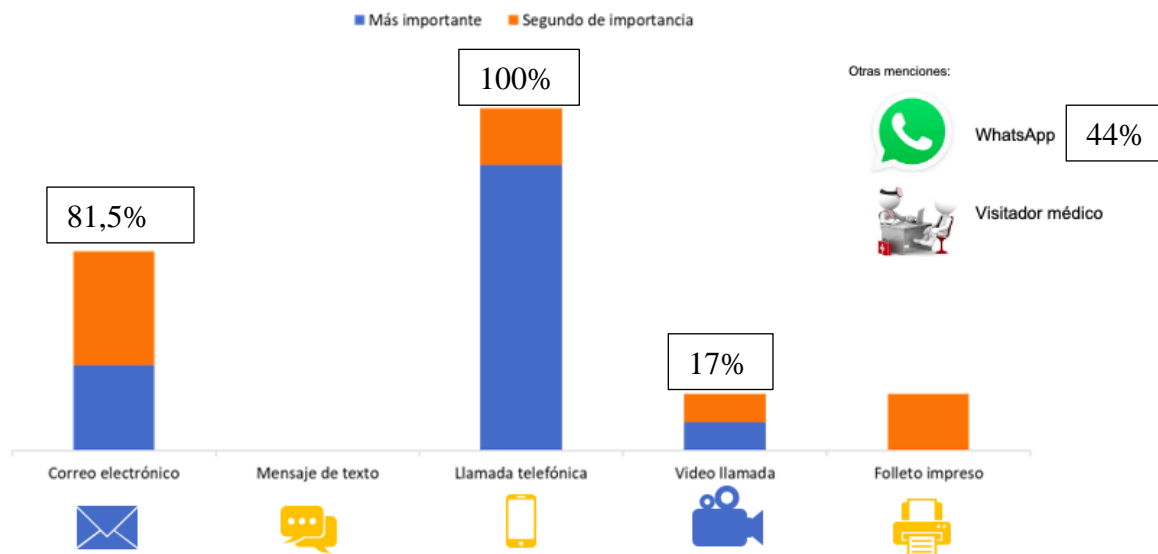
Lo anteriormente descrito se puede evidenciar en la Figura 8, la cual muestra el nivel de importancia que tiene para los entrevistados, cada uno de los diferentes canales de comunicación

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

empleados por los Programas de Soporte a Pacientes, en donde se ve claramente que la **llamada telefónica es percibida como el canal de comunicación más importante** entre los Programas de Soporte a Pacientes y los médicos, pacientes, cuidadores y la industria farmacéutica:

Figura 8

Importancia de los canales de comunicación utilizados por los Programas de Soporte a Pacientes y la importancia para los entrevistados en Colombia.



Nota. La gráfica muestra la importancia de los canales de comunicación usados por los Programas de Soporte a Pacientes, en el cual especifican diversos canales tales como: llamada telefónica, correo electrónico, mensaje de texto, video llamada, folleto impreso, mensajes opor whatsapp o viista médica por medio del representante. Fuente: Elaboración propia (2021).

Es importante resaltar que la presente investigación se realizó durante el tiempo del aislamiento obligatorio y preventivo derivado de la emergencia sanitaria por la pandemia del COVID-19. Esta coyuntura ha impulsado el uso de canales de comunicación mediados por las TIC en los Programas de Soporte a Pacientes, como sustituto de las visitas domiciliarias y el contacto presencial con el médico y el paciente.

Dicho lo anterior, dentro de estas formas no presenciales de comunicación la más importante para el 100% de los entrevistados es la llamada telefónica. El correo electrónico representa el segundo canal más representativo con un 81,5% , y la video llamada no representan un medio de comunicación tan significativo (17%), y los materiales impresos son los menos valorados. Sin embargo, aparecen nuevas formas de comunicación que no estaban incluidas dentro de las opciones de la entrevista, pero que fueron nombradas por el 44% de los entrevistados, como lo es *Whatsapp*.

Ampliación del portafolio de servicios de los Programas de Soporte a Pacientes

Como se ha mencionado a lo largo del presente trabajo, los Programas de Soporte a Pacientes deben ofrecer una atención integral. El proceso de investigación permitió identificar

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

algunos servicios adicionales que darían mayor valor a los Programas de Soporte a Pacientes y causarían un mayor impacto.

Desde la perspectiva de los pacientes los servicios complementarios sugeridos son:

Entrega de material educativo, que sea visual, didáctico e interactivo, que facilite el entendimiento y la retención de la información, sobretodo al tratarse de temas tan complejos y especializados como lo es una enfermedad y su tratamiento.
Herramientas que le permitan al paciente hacer una evaluación y seguimiento fácil a la sintomatología de su enfermedad.
Actividades y terapias complementarias a su tratamiento médico, como terapias no farmacológicas, que le ayuden al paciente a aliviar su sintomatología y el automanejo de la enfermedad.
Apoyo de especialidades multidisciplinarias, como psicología, que brinden apoyo al paciente y sus familias en el manejo de los aspectos emocionales de la enfermedad.
Canales de comunicación permanentes y de fácil acceso, en caso de una emergencia, y personal de apoyo cuando no haya disponibilidad de parte del médico o la enfermera.
Mayor apoyo en trámites administrativos, con capacidad resolutoria que vaya más allá de la gestoría.

Desde la perspectiva de los médicos entrevistados, los servicios que deberían ofrecer los Programas de Soporte a Pacientes para cumplir su promesa de valor son:

Apoyo con exámenes clínicos, que faciliten al profesional de la salud la confirmación del diagnóstico, y exámenes de seguimiento.
Apoyo con muestras médicas para los médicos, de manera que puedan iniciar inmediatamente a los pacientes que lo requieran o no suspender el tratamiento de quienes ya lo hayan iniciado, así como entregas de medicamento gratuito al paciente en caso de demoras de entrega por parte de la EPS.
Personal debidamente capacitado y especializado, que pueda transmitir adecuadamente la información al paciente sobre su patología y el medicamento, así como brindar retroalimentación relevante al médico tratante.
Actividades educativas que no se centren únicamente en la enfermedad y el medicamento, sino que sean de valor para el bienestar del paciente, cambios en su estilo de vida, nutrición, psicología, empoderamiento, entre otros.
Brindar literatura científica actualizada sobre la enfermedad y el medicamento que aporte conocimiento al médico y valor a su práctica clínica.
Visitas domiciliarias al paciente, en caso de no poderse acercar a un centro médico, lo cual podría contribuir a darle un mejor manejo de la enfermedad y aliviaría la carga para el cuidador y/o sus familiares.

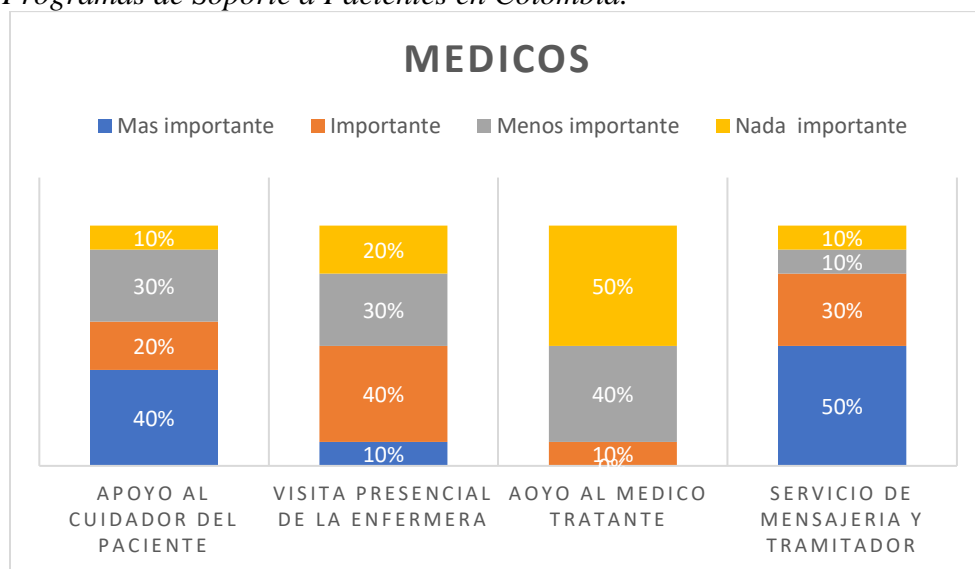
FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

A modo de conclusión de este apartado, según la Figura 9 se demuestran los beneficios con mayor impacto para los médicos de un programa, como lo es el **servicio de tramitador y mensajería** del Programa de Soporte a Pacientes con un 50% y **apoyo al cuidador del paciente** con un 40%. El factor nada importante para este grupo es el apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento (50%)

En cuanto a los pacientes, sí se evidencia una percepción diferente, para quienes el factor más importante de un Programa de Soporte a Pacientes es el servicio de mensajería y tramitador (80%), mientras que el menos importante es la visita presencial de la enfermera (20%).

Figura 9

Grado de importancia percibido por los médicos según el servicio de los beneficios de los Programas de Soporte a Pacientes en Colombia.



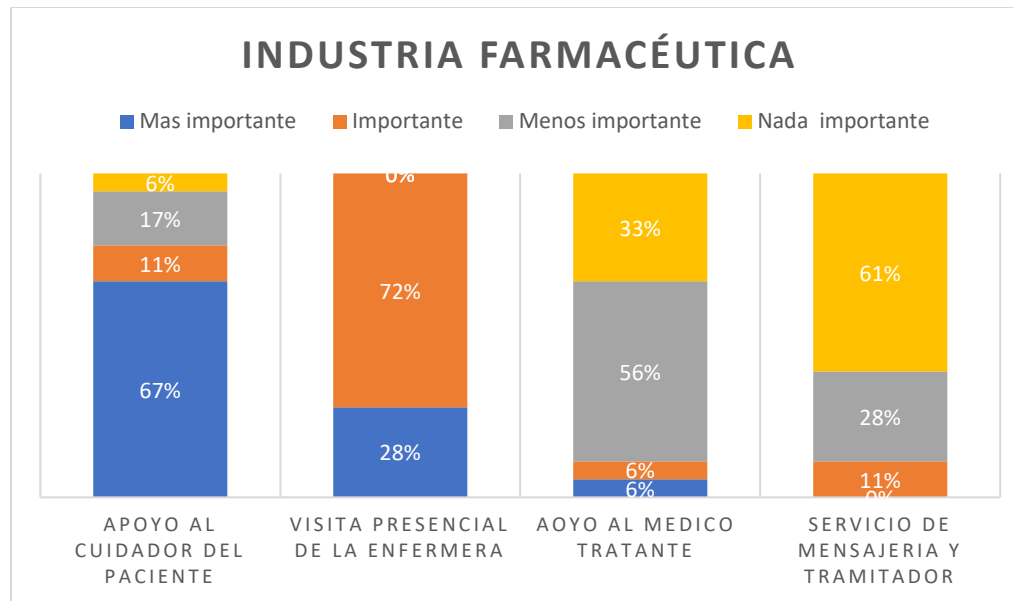
Nota. La gráfica 9 muestra los resultados expuestos respecto a los diferentes beneficios que ofrecen los Programas de Soporte a Pacientes, y como es percibido su nivel de importancia para los médicos. El gráfico permite ver que el beneficio que tiene una mayor proporción de percepción de importancia es el “Apoyo al cuidador del paciente” para los 18 entrevistados. Fuente: Elaboración propia (2021).

El 67% de los individuos que trabajan en la industria farmacéutica perciben el apoyo al cuidador del paciente como un servicio muy importante mientras que apoyar al paciente en los trámites es lo menos importante con un 61% (ver la gráfica 10).

Figura 10

Grado de importancia percibido por personal de la industria farmacéutica según el servicio de los beneficios de los Programas de Soporte a Pacientes en Colombia.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES



Nota. La gráfica 10 muestra los resultados expuestos respecto a los diferentes beneficios que ofrecen los Programas de Soporte a Pacientes, y como es percibido su nivel de importancia para la industria farmacéutica. El gráfico permite ver que el beneficio que tiene una mayor proporción de percepción de importancia es el “Apoyo al cuidador del paciente” para los 10 entrevistados. Fuente: Elaboración propia (2021).

Algunas menciones adicionales durante la investigación fueron, por ejemplo, la importancia de la asesoría jurídica por parte del Programa de Soporte a Pacientes, con el fin de que el paciente y sus familiares conozcan sus derechos y deberes frente al sistema de salud; adicionalmente, el apoyo con el sistema de transporte para que el paciente pueda atender sus citas médicas, así como el servicio de entrega domiciliaria del medicamento.

Por último, otro hallazgo relevante de la investigación es la diferencia de opiniones de los médicos y los pacientes entrevistados, con relación al valor del **servicio de mensajería y la gestión administrativa para el acceso al medicamento**. De acuerdo a lo identificado en las entrevistas, el 61% de los médicos consideran que los trámites administrativos deberían ser realizados directamente por los pacientes. Por su parte, el 80% de los pacientes valoran este servicio, principalmente por el beneficio que perciben en tener garantizado el acceso a su medicamento a través del Programa de Soporte a Pacientes. Estas diferencias de puntos de vista, que observamos en la comparación de los grupos, refleja la complejidad del sistema al que se enfrentan los Programas de Soporte a Pacientes, y el desafío que supone cumplir su promesa de valor para todos los actores involucrados.

Conclusiones y prospectiva

Conclusiones

Los hallazgos de esta investigación contribuyeron a determinar los siguientes factores de éxito para un programa de pacientes en Colombia, los cuales son presentados en la tabla 1:

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Tabla 1

Recopilación de resultados hallados por grupo investigado acerca de los servicios percibidos del Programa de Soporte a Pacientes en Colombia.

PREGUNTAS FACTORES DE ÉXITO PSP	MEDICOS	PROFESIONALES INDUSTRIA FARMACÉUTICA	PACIENTES
Beneficios del Programa de soporte a pacientes que llevan a los entrevistados a sentirse muy satisfechos.	El 59% de los entrevistados consideran que el acompañamiento constante para control de la enfermedad y el apoyo educativo preventivo al paciente, son los argumentos que les genera mayor satisfacción frente al programa de soporte a pacientes: <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento constante de personal especializado en el control de la enfermedad (33%). • Materiales educativos ó charlas de prevención (26%). 	El 50% de los entrevistados consideran que la comunicación personalizada para el paciente y el apoyo en temas administrativos son los beneficios que los hace sentir muy satisfechos frente a un programa de soporte a paciente. <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación personalizada con el paciente (25%) • Apoyo en temas administrativos (25%) 	Los datos muestran que el 55% de los entrevistados considera que el acompañamiento al paciente para entender la enfermedad y acompañamiento al médico en los procesos sobre problemas que tenga con la prescripción médica son los beneficios que los hacen sentir muy satisfechos en un programa de soporte a paciente: <ul style="list-style-type: none"> •Acompañamiento al paciente para entender la enfermedad y lograr entrega del medicamento (33%) •Acompañamiento al médico en los procesos sobre problemas que tenga con la prescripción médica (22%).
Calificación al servicio con mayor valor para el programa de soporte a pacientes: a) Apoyo al cuidador del paciente b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. d) Servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud.	El 32% de los médicos califican al Programa de Soporte a Pacientes al servicio de apoyo al cuidador del paciente y a sus familiares como el que genera mayor valor, siempre y cuando la orientación se haga basada en una correcta segmentación de los pacientes de acuerdo a ciertas características como grupo etario, nivel de escolaridad, nivel socioeconómico, de manera que la comunicación sea más efectiva. Lo sigue con un 30% la visita presencial de la enfermera del Programa de Soporte a Pacientes, tanto al médico como al paciente. El factor menos relevante para este grupo es el apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento (15%).	Por su parte, para el personal de la industria farmacéutica, el valor agregado de mayor impacto con un 34%, es el apoyo al cuidador del paciente. En segundo lugar, con un 26% está la visita presencial de la enfermera, al igual que el servicio de mensajería y tramitador. Y, al igual que para el grupo de médicos, el factor menos importante es el apoyo al médico tratante al momento de la solicitud del medicamento.	En cuanto a los pacientes, sí se evidencia una percepción diferente, para quienes el factor más importante de un Programa de Soporte a Pacientes es el servicio de mensajería y tramitador (28%), mientras que el menos importante es el apoyo al cuidador del paciente (22%).
Programas de soporte a pacientes con mayor impacto en Colombia para los entrevistados.	Esencial Amgen Caminando Juntos Fundación leucemia Roche Colhemofilia Novartis Psoriasis Humira TQ Cuidarte Eli Lilly BMS vamos contigo Sanofi diabetes Bayer contigo	Sanofi diabetes Acompañarte TQ Cuidarse	Esencial Fundación leucemia Acompañarte TQ cuidarte Sanitas diabetes
Medios que utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con el programa de pacientes y que le gusta más.	Llamada telefónica 100% Correo electrónico 83% Whatsapp 28% Visitador médico Mensaje de texto Videollamada Folleto impreso	No aplica	Llamada telefónica 100% Correo electrónico 80% Whatsapp 60% Mensaje de texto Videollamada Folleto impreso Visitador médico

Nota. La tabla 1 reúne los hallazgos encontrados en las entrevistas obtenidas de los 33 individuos, se pueden observar los resultados clasificados por los tres grupos: médicos, profesionales que trabajan para la industria farmacéutica y pacientes. Elaboración propia (2021).

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

En conclusión, según los datos obtenidos sobre las preguntas y el análisis realizado en la tabla 1, se determinan diversos factores de éxito en los programas de soporte a pacientes que, sin duda alguna, están bien posicionados para los tres tipos de grupos investigados (médicos, industria farmacéutica y pacientes) por la buena implementación que éstos han tenido en los servicios ofrecidos. Por consiguiente, los entrevistados definen a los programas con afirmaciones positivas que conllevan a su buena ejecución con éxito tales como: guiar, acompañar, orientar, apoyar, dar soporte y resolver dudas al paciente y su grupo de apoyo de los servicios que hacen sentir satisfechos a los entrevistados. **Podría concluirse según la literatura encontrada y los hallazgos de la investigación que** los programas actuales en Colombia concuerdan con la definición de lo que debería ser un programa de soporte a pacientes, el cual debería proporcionar apoyo para la autogestión y educación relativa a su patología (De Burgos, 2018). Adicionalmente, los tres grupos concuerdan en que el acompañamiento integral al paciente y al médico con personal especializado en el control de la enfermedad y llevar al paciente a que le entreguen el medicamento por medio del apoyo en temas administrativos, son los servicios con mayor relevancia para su satisfacción. Por otra parte, el grupo de los médicos fue el único de los tres que identificó como un factor de satisfacción el suministro de materiales educativos y las charlas de prevención. Es relevante resaltar que los médicos perciben este servicio con valor, servicio que se es implementado por la Industria farmacéutica.

Los entrevistados reconocen que los Programas de Soporte a Pacientes son parecidos entre ellos en cuanto a los servicios ofrecidos, sin embargo algunos de ellos han impactado a los entrevistados por ser diferenciadores en su servicio humanizado. Los individuos calificaron diferentes programas de soporte a pacientes en Colombia resaltando en especial los siguientes en orden de importancia: Programa TQ cuidarse, Programa esencial, Programa Fundación leucemia y Programa Acompañarte. Se pudo determinar que la buena ejecución de los servicios prestados garantizaron un impacto positivo en los individuos demostrando tener los puntos claves de atención tales como: apoyo al cuidador o familiares de los pacientes, sobrellevar la carga de la enfermedad, garantizar el cumplimiento de la terapia y seguimiento, y asumir costos que implican trámites administrativos que impliquen una liberación de carga económica y de tiempo para el paciente y sus familiares. En este sentido, los entrevistados resaltan de estos programas beneficios tales como: entrega de dosis de apoyo del medicamento, costeo de exámenes médicos, gestión administrativa ante las EPS, descuentos en compras, acuerdos comerciales de los laboratorios con los operadores logísticos que se trasladan al paciente en entregas gratuitas y productos bonificados.

Respecto a los medios de comunicación que utilizan los Programas de Soporte a Pacientes, la llamada telefónica es el medio más usado para comunicarse con los distintos actores involucrados. Se considera relevante el uso de las redes sociales, y aplicaciones como *WhatsApp*, para obtener una comunicación más rápida. Dicho lo anterior, dentro de estas formas no presenciales de comunicación la más importante para el 80% de los entrevistados es la llamada telefónica. El correo electrónico y la video llamada no representan un medio de comunicación significativo y los materiales impresos son los menos valorados. Sin embargo, aparecen nuevas formas de comunicación que no estaban incluidas dentro de las opciones de la entrevista, pero que fueron nombradas por algunos de los entrevistados, como lo es *Whatsapp*.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Por último, un hallazgo relevante de la investigación es la diferencia de opiniones de los médicos y los pacientes con relación al valor del **servicio de mensajería y la gestión administrativa durante el proceso de obtención del medicamento**. De acuerdo a lo identificado el 61% de los médicos consideran que los trámites administrativos deberían ser realizados por los pacientes, mientras que el 80% de los pacientes desean contar con este servicio, pues que les permite el acceso a su medicamento a través del Programa de Soporte a Pacientes. Estas diferencias de puntos de vista que observamos en la comparación de los dos grupos, refleja la complejidad del sistema al que se enfrentan los Programas de Soporte a Pacientes y el desafío que supone cumplir su promesa de valor para todos los actores involucrados debido a la alta desarticulación reflejada en la actualidad colombiana (Arias, 2014).

Adicionalmente a los resultados anteriormente expuestos sobre la detección de los factores de éxito en los Programas de Soporte a Pacientes, los hallazgos de esta investigación también contribuyeron a detectar debilidades y oportunidades de mejora, que se presentan en la tabla 2:

Tabla 2
Recopilación de debilidades y oportunidades de los Programa de Soporte a Pacientes en Colombia.

AREAS DE OPORTUNIDADES PSP	MEDICOS	PROFESIONALES INDUSTRIA FARMACÉUTICA	PACIENTES
Servicios del Programa de soporte a pacientes que llevan a los entrevistados a sentirse insatisfechos.	El 63% de los entrevistados considera que la educación al paciente no la hacen de la mejor manera y el acompañamiento intermitente al paciente genera insatisfacción frente al programa de soporte a pacientes. • La educación al paciente no la hacen de la mejor manera (46 %). • Acompañamiento intermitente al paciente (17%).	El 49% de los entrevistados consideran que la comunicación no personalizada con el paciente y el acompañamiento no frecuente al paciente, son los servicios que les genera insatisfacción frente al programa de soporte a pacientes: • Comunicación no personalizada con el paciente (28%). • Acompañamiento no frecuente al paciente del programa de soporte a pacientes (21%). • Falta de capacitación al personal de call center que conlleva a dar información errónea a los pacientes (14%).	El 54% de los entrevistados consideran que las llamadas al paciente no son constantes, son irregulares y los correos llegan con información repetida, y adicionalmente la falta de entrega de exámenes por parte del programa (sin costo) que colaboran a agilizar el diagnóstico, son los servicios que les hacen sentir insatisfechos frente a un programa de soporte a paciente: • Las llamadas al paciente no son constantes, son irregulares y los correos llegan con información repetida y sin importancia (31%). • Entrega de exámenes por parte del programa sin costo que colaboran a agilizar el diagnóstico (23%).
Debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes según los entrevistados.	Los médicos tratantes y los profesionales de la salud que los apoyan representan una pieza fundamental en el proceso que viven los pacientes a lo largo de su enfermedad. En este sentido, el 12% de los entrevistados perciben una debilidad de parte de los Programas de Soporte a Pacientes en la comunicación hacia el médico.	E 6% de los entrevistados, los Programas de Soporte a Pacientes deben mejorar sus estrategias de comunicación y marketing para promover sus beneficios y mostrarlo como un aliado estratégico de los diferentes actores del sistema en pro del paciente, y que no sea percibido como un actor entorpecedor. Adicionalmente, se identifica la necesidad de que estos programas planteen iniciativas de alianzas estratégicas con las EPS e IPS.	La rapidez y la persistencia en el contacto al paciente para su inclusión al Programa de Soporte a Pacientes, representa el factor de mayor importancia para el 80% de los participantes de esta investigación, pero así mismo representa la principal área de oportunidad de estas Programas de cara al paciente. Aún existen desafíos en la manera de abordar a los pacientes y en el desarrollo de estrategias estructuradas para agilizar y garantizar la inclusión de dichos pacientes.

Nota. La tabla 2 reúne las debilidades y oportunidades encontradas en las entrevistas obtenidas de los 33 individuos. Se pueden observar los resultados clasificados por los tres grupos: médicos, profesionales que trabajan para la industria farmacéutica y pacientes (Elaboración propia, 2021).

En términos de los servicios que más generan insatisfacción, los entrevistados de los grupos (médico, profesionales de la industria y pacientes) se declararon insatisfechos con la frecuencia con la que se presta la asistencia al paciente y con la educación al paciente sobre de su enfermedad. Finalmente, lo que más resalta el grupo de los pacientes entrevistados es que no es bueno “perder servicios que antes daban”, tales como la entrega sin costo de exámenes por parte del programa que agilizan el rápido diagnóstico y la pronta entrega.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Respecto a las áreas de oportunidad o mejora, los hallazgos determinaron que los médicos tratantes y los profesionales de la salud perciben una debilidad en la comunicación del Programa de Soporte a Pacientes hacia el médico. Adicionalmente, los programas son percibidos por el cuerpo médico como una extensión de los laboratorios farmacéuticos con la finalidad de vender sus productos. En contraste con lo anterior, los pacientes entrevistados manifestaron que los servicios deben mejorar respecto a la rapidez de la inclusión en los Programas de Soporte a Pacientes.

Los entrevistados mencionaron las siguientes áreas de oportunidad:

- Rediseño de los Programas de Soporte a Pacientes, de manera que estén bien estructurados, con una correcta planificación sostenible a mediano y largo plazo. Que no sean programas masivos ni estandarizados, pero que tengan un amplio alcance geográfico que garantice la cobertura de una mayor parte de la población afectada por su patología. Personal comprometido con su labor, con interés genuino por el paciente y en constante capacitación, para brindar una orientación integral y adecuada al paciente.
- Centralidad en el paciente, con capacidad de escucha y resolución de sus necesidades particulares. Mejores estrategias de contacto al paciente, que garanticen el seguimiento pero que no sean demasiado invasivos. Actividades educativas no generalizadas sino por patología o por medicamento.
- Con el fin de que el paciente sea el mayor beneficiado. Afianzar el relacionamiento con las IPS y EPS logrando engranaje con la industria farmacéutica, médicos y pacientes.

Presentación de los resultados en el ámbito académico

Los hallazgos de esta investigación fueron presentados en la Primera Jornada de Socialización de Resultados de Investigación organizada por la Escuela Internacional de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de La Sabana, el 25 de febrero de 2021. Como parte de los comentarios de retroalimentación recibidos de los participantes en la Jornada se resaltó que, considerando la escasez de antecedentes de investigación sobre la materia del presente proyecto, haber logrado identificar los factores claves para el éxito de un Programa de Soporte a Pacientes será un insumo valioso como punto de partida para realizar nuevas investigaciones, relacionadas con estrategias de implementación de dichos factores en los Programas de Soporte a Pacientes, como se muestra en el siguiente apartado.

Presentación de los resultados en el ámbito empresarial

Los hallazgos del proyecto fueron presentados el pasado 18 de marzo de 2021 en un espacio virtual que contó con la asistencia del Gerente Nacional del Programa de Soporte a Pacientes de Colombia y el Gerente Comercial de Inmunología, pertenecientes al laboratorio farmacéutico para el que trabajo actualmente. Dentro de los comentarios hechos por los participantes se destacan dos aspectos importantes de los hallazgos de la investigación: los asistentes confirman que los resultados corroboran la bibliografía encontrada, es decir, los factores claves para el éxito de un Programa de Soporte a Pacientes definitivamente si parten de la buena articulación de los actores del sistema de salud, y segundo, respecto al servicio el

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

acompañamiento si debe ser un beneficio percibido por los pacientes como un factor de éxito, la dificultad se encuentra en los pocos recursos que tiene el sistema de salud para la innovación e implementación de nuevas estrategias aplicables a los Programas de Soporte a Pacientes.

Adicionalmente, desde la prospectiva planteada vieron pertinente los beneficios potenciales de incorporar las TIC en los programas para mejorar la articulación entre los actores del sector farmacéutico que llevaría a un mayor impacto en la calidad de vida de los pacientes, mejorando su adherencia a los tratamientos y su estado de salud.

Prospectiva

La revisión bibliográfica realizada durante el desarrollo del presente proyecto muestra definiciones, normas y tipos de programas propuestos por los diferentes actores del sector de la salud, tales como los laboratorios farmacéuticos que operan en Colombia, Afidro, el Ministerio de Salud en Colombia, y revistas especializadas en salud, entre otros (Science Direct y Google Scholar). **No se encontraron publicaciones relacionadas con el impacto de los Programas de Soporte a Pacientes sobre la salud de los pacientes.** En otros países como Alemania, se detectó literatura donde se analizaban los beneficios dados a los pacientes por un Programa de Soporte a Pacientes que impulsaban a la satisfacción, los pacientes describieron a los programas como beneficiosos por el impacto real en el estado de su salud mejorando su enfermedad (Kohlmann T, Wang C, Lipinski J, Hadker N, Caffrey E, Epstein M, Sadasivan R, Gondek K, 2013). Por lo anterior, podría ser provechoso realizar un estudio que reúna información sobre el impacto de diferentes Programas de Soporte a Pacientes de la industria farmacéutica que operan en Colombia, y así poder medir su impacto en la calidad de vida y la mejoría de la salud de los pacientes.

Por otra parte, sería valioso investigar acerca de la percepción de las asociaciones de pacientes en Colombia con relación a los Programas de Soporte a Pacientes, así como de posibles iniciativas para fortalecer su grado de interacción en beneficio de los pacientes. En la literatura consultada no se encontró información específica sobre algún relacionamiento entre estas asociaciones y los Programas de Soporte a Pacientes. Por ejemplo, en el reporte de Refasal se describe la labor de asociaciones de pacientes como RASA en Colombia, centrada en facilitar el acceso de los pacientes a los servicios de salud y a los medicamentos (Burgos, 2018). Según Chivato (2018), en España se vienen haciendo acercamientos importantes con las asociaciones de pacientes, considerando su rol como agente activo en el conocimiento de su enfermedad, su tratamiento y su compromiso con el cumplimiento terapéutico mejorando la calidad de vida del paciente. Podría ser de gran ayuda contemplar el impacto del relacionamiento y los posibles accionables entre las asociaciones y los Programas de Soporte a Pacientes. Dichas asociaciones generalmente buscan beneficios para los pacientes en términos de empoderar al paciente, de conocimiento de la enfermedad y mejorar acceso a información para la autogestión del cuidado. (Burgos, 2018).

Otro rasgo importante hallado en los resultados de la investigación es la poca articulación entre los actores del sistema en pro de los servicios de los Programas de Soporte a Pacientes. De acuerdo con lo expuesto por Jaime Arias (2014):

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Cuanto más actores participan en la cadena de valor, mayor es la probabilidad de desarticulación, ya que cada uno tiene sus propios objetivos e intereses que suelen estar desalineados con los del sistema global, en ausencia de liderazgo del ente rector o ambigüedad en reglas de juego (p. 276).

Tomando en cuenta lo anterior, los factores de éxito y las áreas de oportunidad identificadas en este proyecto, así como los beneficios potenciales de incorporar las TIC en la práctica de la medicina (Clinic cloud, 2015), podría ser pertinente investigar acerca de cómo las TIC podrían ser utilizadas como apoyo para generar estrategias que contribuyan a desarrollar una mejor articulación entre los actores del sector farmacéutico y a entregar un mayor beneficio para los pacientes, mejorando su adherencia a los tratamientos y su estado de salud.

Por otra parte, tomando el concepto “*beyond the pill*” (Cámara de comercio, 2019) como punto de partida para desarrollar estrategias diferenciadoras por parte de los laboratorios farmacéuticos, y así enfrentar la competencia en el sector, podría ser conveniente investigar acerca de la factibilidad de implementar estrategias como basadas en la gamificación. Por ejemplo, González (2014) propone usar herramientas de gamificación en el sector de la salud, lo cual podría contribuir a promover, cambiar conductas y generar hábitos más saludables en la población, así como a lograr objetivos de prevención y de rehabilitación de patologías.

Aprendizajes

Realizar este trabajo de investigación ha sido una de las más arduas responsabilidades a las que me he visto enfrentada. Muchos han sido los obstáculos y retos personales que he tenido que asumir y aprender a superar, pero igualmente muchas han sido las oportunidades y aprendizajes académicos que he obtenido durante el proceso.

Aprendí que mediante el estudio y la lectura de la metodología documentada en los libros se puede aprender, expandir y profundizar temas que nos lleven a comprender los procesos y estrategias en el ámbito empresarial. Adicionalmente, investigar académicamente me llevó a entender el desarrollo de un proyecto desde cómo plantear un tema y comprender los pasos para realizar una investigación, realizar con calidad en la búsqueda de datos o información, hasta recolectar y clasificar los datos. Aprendí a ser más analítica en cuanto a sucesos o acciones ya que en esta materia el proceso analítico es muy importante para comprender la información de manera holística y lograr un pensamiento estratégico.

Mi trayectoria laboral en la Industria farmacéutica con 18 años de experiencia en el área comercial y de acceso, me han llevado a identificar áreas de oportunidad en las cuales se requieren accionables para dar solución a diversas problemáticas. Una de ellas con gran relevancia, la problemática que presentan los programas de Soporte a Pacientes por su falencia percibida en la actualidad por los diferentes actores del sistema, es aquí donde nace mi motivación de investigar en este campo y posterior, poder compartir los hallazgos para la compañía en la que trabajo actualmente.

Referencias bibliográficas

Afidro (2019) *Código de ética AFIDRO 2019*.

Recuperado de: https://www.consultorsalud.com/wp-content/uploads/2019/03/codigo_de_etica_afidro_2019.pdf

Afidro (2020) *Somos Afidro*

Recuperado de: <https://afidro.org/nosotros/>

Ahumada, G. (2016) *Guía para la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas del Sistema General de Seguridad Social en Salud*.

Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/DESG03.pdf>

Arias, J. (2014). *Un sistema de salud integral para el paciente*. Revista Colombiana de Cardiología, 21(5).

Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-colombiana-cardiologia-203-pdf-S012056331400076X>

Astra Zeneca (2020) *Pacientes caminando juntos*.

Recuperado de: <https://pacientescaminandojuntos.com>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Tercera edición).

Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Burbano, J (2018). *Programa de humanización: hacer propio el tiempo, espacio y el dolor de otro*.

Recopilado de: https://cancer.gov.co/POLITICA-PLANES-PROGRAMAS-Y-COMPRAS/Planes_y_programas_2018/Plan_de_Humanizacion_2018.pdf

Bourdin, A., Dubois, J., Foley, R. A., Schluep, M., Bugnon, O., & Berger, J. (2020). *Satisfaction and experiences of patients taking fingolimod and involved in a pharmacy-based patient support program in Switzerland—a qualitative study*. BMC health services research, 20, 1-12.

Recuperado de: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12913-020-05278-3.pdf>

Burgos M, González A., Houghton N, Arrighi E., Sureda S. Refasal (2018, abril) Reunión para fortalecer el acceso a la salud en Latinoamérica.

Recuperado de:

[https://www.iapo.org.uk/sites/default/files/files/White%20Paper_REFASAL_FINAL_Espanol_18APR2018%20\(1\)\(1\).pdf](https://www.iapo.org.uk/sites/default/files/files/White%20Paper_REFASAL_FINAL_Espanol_18APR2018%20(1)(1).pdf)

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Cámara de Comercio de Bogotá (2019). ¿Conoce el concepto Beyond The Pill? Aprenda cómo aplicarlo en su empresa del sector farmacéutico.

Recuperado de:

<https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/23387/Conoce%20el%20concepto%20Beyond%20the%20Pill.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cancernet (2019). *Conceptos básicos sobre el cuidado del paciente.*

<https://www.cancer.net/es/asimilación-con-cáncer/atención-de-un-ser-querido/conceptos-básicos-sobre-el-cuidado-del-paciente>

Chivato, L (2018). “*Programas de soporte a pacientes forman también parte de la solución para afrontar los retos sanitarios*”.

Recuperado de: <https://www.adherencia-cronicidad-pacientes.com/entrevistas/los-programas-de-soporte-a-pacientes-forman-tambien-parte-de-la-solucion-para-afrontar-los-retos-sanitarios/>

Consultorsalud (2017) *Gustavo Morales - presidente de Afidro*

Recuperado de: <https://consultorsalud.com/gustavo-morales-presidente-de-afidro/>

Consultorsalud (2019, 2 de marzo). *Afidro establece nuevo código de ética en la industria farmacéutica.*

Recuperado de: <https://consultorsalud.com/afidro-establece-nuevo-codigo-de-etica-en-la-industria-farmaceutica/>

Clinic cloud (2015). *Aplicaciones de la tecnología en la salud.*

Recuperado de: <https://clinic-cloud.com/blog/aplicaciones-de-la-tecnologia-en-la-salud/>

Colomer, G. (2017, 10 de abril). *Programas de Soporte a Pacientes PSP.*

Recuperado de: <https://www.fieldfisherjausas.com/programas-de-soporte-a-pacientes-ppsp/>

De Burgos, R. (2018). *El Farmacéutico*

Recuperado de: <https://elfarmaceutico.es/index.php/profesion/item/9356-programas-de-apoyo-al-paciente#.XzMbPy3W6PQ>

Departamento de salud y servicios humanos de EE.UU (2019). *Enfermedades autoinmunes.*

Recuperado de: <https://espanol.womenshealth.gov/a-z-topics/autoimmune-diseases>

El farmacéutico (2018, 21 de septiembre). *Programas de soporte al paciente.*

Recuperado de: <https://elfarmaceutico.es/index.php/profesion/item/9356-programas-de-apoyo-al-paciente#.XzMbPy3W6PQ>

González, C. (2014). *Estrategias Gamificación aplicadas a la Educación y a la Salud.*

Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/263424740_Estrategias_Gamificacion_aplicadas_a_la_Educacion_y_a_la_Salud

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Glosario sector farmacéutico (2015). *Glosario sector farmacéutico*

Recuperado de: <https://glosarios.servidor-alicante.com/sector-farmaceutico/actor>

Hernández Sampieri, Fernández Collado Roberto, Baptista Lucio Carlos, Pilar. (2014a). Metodología de la Investigación (4a ed.). México: McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, Fernández Collado Roberto, Baptista Lucio Carlos, Pilar. (2014b). Selección de la muestra en Metodología de la Investigación (6a ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.

http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herrera N, Gutierrez-Malaver M, Ballesteros-Cabrera M, Izzedin-Bouquet R, Gómez-Sotelo A, Sánchez-Martínez L. Representaciones sociales de la relación médico paciente en médicos y pacientes en Bogotá, Colombia. Rev. salud pública. 2010;12(3):343-55.

Janssen cilag (2020, 22 diciembre). *Programa de soporte a pacientes.*

Recuperado de: <https://www.janssen.com/colombia/programa-de-soporte-pacientes>

King, N. (2004). Using interviews in qualitative research. In C. Cassell, & G. Symon (Eds.), *Essential guide to qualitative methods in organizational research* (pp. 11–22). London: Sage.

Kohlmann T, Wang C, Lipinski J, Hadker N, Caffrey E, Epstein M, Sadasivan R, Gondek K. (2013). *The impact of a patient support program for multiple sclerosis on patient satisfaction and subjective health status.*

Recuperado de:

https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/?term=Kohlmann+T&cauthor_id=23636073

López, C (2021). *Los factores claves de éxito.*

Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/factores-claves-exito/>

Martín, L (2004). Acerca del concepto de adherencia terapéutica.

Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000400008

McMillan J, Schumacher S. 5ta edición. Investigación educativa. Madrid, 2005

Ministerio de salud y Protección social (2020, marzo). *Rendición de cuentas, informe de gestión 2020.*

Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/1/Gu%C3%ADa%20de%20dise%C3%B1o%20de%20programas%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20enfermedades%20cronicas.pdf>

Ministerio de salud y Protección social (2018, febrero)

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/RID/informe-gestion2019-marzo30-2020-t.pdf>
- Observatorio económico social UNR (2015, 3 de marzo). *Industria farmacéutica*.
Recuperado de: <https://observatorio.unr.edu.ar/industria-farmaceutica/>
- Organización panamericana de la Salud (2019, septiembre). “*Perfil de los sistemas de salud en Colombia*”.
Recuperado de:
http://www.paho.org/col/index.php?option=com_content&view=article&id=1241:perfil-de-lossistemas-de-salud-colombia&Itemid=361
- Pharmatech. (2017). Programas de Soporte a Pacientes (PSP). Recuperado del 10 de abril del 2017. Del sitio web:
Recuperado de: <https://www.fieldfisherjausas.com/programas-de-soporte-a-pacientes-ppsp/>
- Real academia española (2020). *Diccionario de la lengua española*.
Recuperado de: <https://dle.rae.es/éxito>
- Regalia, F. (2018, 22 de octubre). *¿Qué opinan los pacientes de sus sistemas de salud?*
Recuperado de: <https://blogs.iadb.org/salud/es/perspectiva-del-paciente/>
- Secretaria Distrital de Salud (2017). *Glosario*.
Recuperado de: <http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Transparencia/Glosario.pdf>
- Suárez, FC. (2016a). *Manteniendo la relación médico-paciente a pesar de las dificultades del sistema de salud colombiano*. *Medicas UIS*, 29(2), 7-9. Obtenido en noviembre 13, 2020.
Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-03192016000200001&lng=en&tlng=es
- Suárez FC. (2016b). “*Manteniendo la relación médico-paciente a pesar de las dificultades del sistema de salud colombiano*”. *MÉD.UIS*. 2016;29(2):7-9.
Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-03192016000200001
- Universidad de Los Andes (2018, 14 de febrero). *Programa de soporte al paciente*.
Recuperado de:
https://issuu.com/juanitacastanoa1020/docs/herramientas_para_consultoria_docum
- Radio Nacional de Colombia. (2018, 14 de marzo). *Autoridad sanitaria y movilización social en salud en Colombia*.
Recuperado de: <https://www.radionacional.co/noticia/autoridad-sanitaria/autoridad-sanitaria-movilizacion-social-salud-colombia>
- Sociedad de Lucha contra la Leucemia y el Linfoma (2020, 1 de abril). *La información más*

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

reciente para pacientes y cuidadores. Linfoma no Hodgkin.

https://www.ils.org/sites/default/files/file_assets/PS58S_SP_NHL_2020_FINAL_rev.pdf

Valle C, Gómez J, Espinosa de los Monteros J, Canet C, Magallón R. (2018). *Equidad y autonomía del paciente en las estrategias de atención a personas con enfermedades crónicas en los servicios de salud de España.*

Recuperado el 14 de mayo de 2018. Del sitio web:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112019000600554

Anexos

Anexo A: Consentimiento informado

Factores claves para el éxito de un Programa de Soporte a Pacientes en
Colombia

Apreciado(a) XXXXXXXX:

El objetivo general de esta investigación se centra en la detección de los factores claves para el éxito de un Programa de Soporte a Pacientes en Colombia.

Con las preguntas que le realizaremos, buscamos identificar su experiencia y percepción con relación a los Programas de Soporte a Pacientes. Su participación será de gran valor para este proyecto ya que sus aportes servirán para detectar servicios que generen satisfacción y áreas de oportunidad del mismo.

Considerando que esta entrevista forma parte de un proyecto de investigación que tendrá como producto final un documento con los resultados del mismo, se le garantizará que su identidad será protegida por medio del uso de alias (por ejemplo Entrevistado 1, Entrevistado 2, etc.). Podrá verificar el uso que se haga de la información y se dará respuesta a cualquier duda que pudiera surgir durante el desarrollo del proyecto.

Agradezco de antemano su amable autorización para contar con su participación en este importante proyecto.

Cordialmente,

Catalina María Rincón Victorino
Investigador

Enterado y acepto:

Firma: _____

Nombre: _____

Fecha: _____

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Anexo B: Modelo de entrevista

“Factores claves para el éxito de un Programa de Soporte a Pacientes en Colombia”.

Objetivo general:

Identificar los factores claves para el éxito de un Programa de Soporte a Pacientes en Colombia.

Objetivos específicos:

- Identificar las ideas y creencias con relación a los Programas de Soporte a Pacientes, de los actores involucrados en la realización y el uso de este tipo de programas (profesionales de la salud, personal de la industria farmacéutica, pacientes y/o cuidadores, especialistas de Programas de Soporte a Pacientes).
- Describir el proceso de operación actual de los Programas de Soporte a Pacientes.
- Evaluar la percepción acerca del valor de los Programas de Soporte a Pacientes por parte de los actores involucrados.
- Identificar las oportunidades estratégicas de los Programas de Soporte a Pacientes en Colombia.

Preguntas

1. Describa en sus palabras: ¿qué es un Programa de soporte a pacientes?
2. En una escala de 1 al 4, ¿qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?
1= Muy satisfecho.
2=Satisfecho.
3= Poco satisfecho.
4= Nada satisfecho.
3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.
4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.
5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?
a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente.
b) Soporte de exámenes médicos sin costo.
c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente.
d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento.
e) Otro diferente ¿Cuál? _____
6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?
7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿cuál le ha impactado radicalmente?
¿Por qué?
8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted? (***no aplica para entrevistados que trabajen en la industria farmacéutica***).
a) Correo electrónico.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica.
- d) Video llamada.
- e) Folleto impreso.

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? _____

¿Alguno diferente? _____

9. ¿Que tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes? **(no aplica para entrevistados que trabajen en la industria farmacéutica).**

10. De los siguientes valores agregados, ¿cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad).
- b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente.
- c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento.
- d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud.

¿Alguno diferente?

Anexo C: Transcripción de entrevistas

Entrevistado #1 (médico 1)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un PSP es la atención integral que requiere un paciente desde el momento que es diagnosticado para el manejo de síntomas (la enfermedad), su situación mental y emocional y hasta espiritual. Pero esta atención integral incluir a la familia en el acompañamiento u ofrecimiento del manejo emocional y espiritual.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Poco satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Los beneficios están en ofrecer una experiencia grata al paciente durante esta nueva etapa (adaptación / calidad de vida) que entienda que a pesar de padecer esta enfermedad puede llevar su vida dentro de la normalidad posible ajustando estilos de vida / hábitos para que de una forma u pueda seguir disfrutando con restricciones. También está el acompañamiento a la familia (que me parece que solo algunos programas lo tienen) porque la familia se va a convertir en el soporte del paciente y la familia en quien se puede soportar, y creo que los programas puede ser ese soporte para las familias, es como una cadena hilada. También el tema de la educación es clave también para el paciente como para la familia para que acepten la nueva condición / utilicen las herramientas necesarias en momentos de saber que hacer y no recurran a métodos no correctos que puede llevar a afectar la salud del paciente. También apoyo en consecución rápida de la cita.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

La atención domiciliaria falla porque no hay soporte en casa, la enfermera no está en las mejores condiciones médicas para prestar el servicio como debe ser. Yo entiendo que el servicio de enfermería no es prestado para todo tipo de paciente sino en casos particulares, pero sería bueno evaluar cuales son eso casos en los cuales a pesar del paciente pueda que no lo requiera se le pueda prestar, además su condición patológica, su edad, grupos de apoyos, movilidad, que hagan considerar que también lo requiera. Además, que el acompañamiento sea lo más continuo posible. El tema de la educación a pesar de que hacen una gran labor creo que hay cosas todavía por mejorar como es el tema de darle mayor aporte a la familia en diferentes temas y que no solo sea las charlas/talleres/sesiones/ al paciente sino también incluir a su red ya que ellos son su primer soporte.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)

c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (3)

d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (4)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Las oportunidades la centro el tema administrativo con las EPS, no sé cómo pueden llegar a jugar los PSP, pero el gran problema de los pacientes el tema acceso a los medicamentos, uno manda exámenes médicos y medicamentos y las autorizaciones son tardías, los pacientes tienen

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

que dar muchas “vueltas” para tener respuesta a su requerimiento. En la actualidad los programas apoyan, orientan y ayudan al paciente y eso es muy importante, pero sería estupendo que todo fuera perfecto, que las EPS en sus áreas administrativas tenga una “sensibilidad” y que al momento de mandar algo la respuesta al paciente sea inmediata y no haya como que recurrir a intermediarios para lograr alguna respuesta.

Otra puede ser el tema del personal de enfermería tener mayor amor por la profesión, es decir, uno ve casos de enfermeros (as) que son apáticos con los pacientes, les da lo mismo que le sucede a él (ella), tener una calidez más humana hacia ellos, y en caso de las visitas domiciliarias más ya que no alguien que lo supervise y a veces queda expedito a un comentario del paciente que es un muy rara vez (pero si ha pasado) se quejan de la forma de atención de la enfermera donde el servicio de visita domiciliaria.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Me han impactado de sobremanera dos programas:

- El primer programa es de Colhemofilia ya que prioridad no sólo es la buena prestación hacia el paciente, sino que también tienen en cuenta el familiar para darle el mayor posible en lo que necesite. Son un programa organizado, bien diseñado y que siempre están al pendiente y con la mayor disposición de atender y darle las mejores atenciones al paciente, el paciente se sienta a gusto en estos momentos de mayor dificultad.
- El segundo de ellos, el que da la fundación colombiana porque noto ese seguimiento muy bien hecho, es muy seguido, creo que es mensual o muy frecuente, ese apoyo al paciente, pero también al cuidado en el tema psicológico ya que puede ser un detonante para tener una pronta mejoría o definitivamente agravar la situación, el tema mental, emocional y hasta espiritual juega un papel importante para la recuperación.

8. ¿Qué medio se utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

- a) Correo electrónico.
- b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica. (1) d) Video llamada. (2)
- e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? La llamada telefónica pero también con el avance de la tecnología las redes como WhatsApp también son un buen canal de comunicación. Mas ese a todos mis pacientes les doy mi número de WhatsApp que ante cualquier eventualidad se contacten conmigo que en la medida de lo posible les respondo rápido a su inquietud.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Visita al paciente en su domicilio en caso de que por cualquier factor no pueda acercarse a su centro de salud – ayuda aliviar la carga al cuidador o a la familia -.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1) b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2)
- c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (3)
- d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (4) *

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

¿Alguno diferente?. Considero que en vez del tramitador sea apoyo al trámite (no hacerle el trámite) con un gestor, ya que si lo hace un tercero no empodera al paciente con su proceso con la patología.

Entrevistado #2 (médico 2)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un programa de pacientes buscar encaminar al paciente a que se le cumpla sus expectativas de calidad de vida y calidez, le permitan que durante el proceso de recuperación sea lo menos traumático en términos de acceso a consulta, exámenes médicos, los tratamientos formulados le ayuden a mejorar su salud.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Muy satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

El mayor beneficio que percibo es en el ambiente educativo. Para uno (médico) en una consulta de 20 minutos no puede explicarle todo al paciente relacionado a su enfermedad / sintomatología / formulación / tratamiento (meramente cuando le entrega la formula) unas leves recomendaciones hacia su salud, a tener de aliados a un PSP entran en ese papel de explicar todo estos aspectos, lo que hace que el paciente se empodere más sobre su recuperación y estado de salud, sabe que hacer y tiene claro que si no cumple con las recomendaciones las consecuencias puede ser desde leves hasta terminales.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

El tema de cobertura es fundamental y creo que es lo único en lo que me hace estar insatisfecho. La forma que uno conoce de estos programas en su gran mayoría a través del visitador médico de casa farmacéutica, entonces más allá de este medio de contacto uno no se entera en el mercado que otros programas existen, como acercarse a ellos, como poder remitir a pacientes a que se inscriba a estos programas, básicamente la poca visibilidad ante los médicos, añadido además de los pocos que se conoce en visitador en su presentación es muy básica y a veces uno alcanza a dimensionar que más beneficios ofrece un PSP que puede ser ofrecido a los pacientes.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)

c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (3)

d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (3)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Antes de hablarte de las debilidades o áreas de oportunidades te digo, los PSP es perciba por la gran mayoría de los colegas (aclaro para mí no ya que tengo la oportunidad de usar los servicios de los PSP que en el caso de mis otros colegas no) como una extensión de las casas farmacéuticas para hacer propaganda a sus productos. Considero que no han sabido vender bien ante los médicos el servicio / producto como un aliado para nosotros (para el medico). La oportunidad esta en cranearse una buena estrategia de comunicación y marketing adecuada para

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

hacerse notar como lo que son unos aliados y no como extensiones para vender productos de la casa farmacéutica.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Para hay solo dos programas el de Sanofi y el de Bayer.

Ambos comparten cosas que me parecen atractivos, aspectos como el seguimiento adecuado al paciente, sus talleres y sesiones educativas son acertadas, permite que el paciente tenga una curva de aprendizaje sobre su enfermedad, además de talleres prácticos grupales para la aplicación de su medicamento.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

- a) Correo electrónico.
- b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica. (1)
- d) Video llamada.
- e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? La llamada telefónica

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

En caso de uno el tema de educación médica continuada (EMC) sería un bien servicio, ayuda con información bibliográfica (libros, conferencias, charlas) aprovechar el tema de la virtualidad (conferencias y charlas) para contar con una actualización de conocimiento y poder prestar un manejo actualizado de la enfermedad.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1) b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2)
 - c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (3)
 - d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (4)
- ¿Alguno diferente?

Entrevistado #3 (médico 3)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un programa de soporte de paciente es el cual el médico o institución vincula al paciente a programas de capacitación, programas de promoción y prevención para evitar un mayor deterioro de su salud. Estos programas de promoción y prevención / capacitaciones están encaminados a que el paciente entienda de la mejor manera posible desenlaces fatales de no cumplir con plan de cuidado, también de suplir esa falta de tiempo médico – paciente en consulta, para que a través de estos aliados puedan tener más desarrollo en los temas de educación.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Muy satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Los beneficios se centran en los ejes educación y medicamentos. Por un lado, mientras lo educan acerca de su enfermedad también le enseñan de cómo usar adecuadamente sus medicamentos, que momento es el adecuado para tomárselo, en lugar es el correcto para aplicárselo en caso de que sea inyección subcutánea, como monitorear su salud con aparatos (los glucómetros / ahora hay app que también sirve para monitorear su salud, les explica cómo se usa, como se lleva la información en cuadro o en un Excel) todo esto para lograr una adherencia al tratamiento. En caso de dificultad en el manejo de su medicamento, sobre todo con el tema de las inyecciones los PSP ponen a disposición una enfermera capacitada en ayudarlo a aplicarse el medicamento, pero también poco le va a enseñando de tal manera que después de un tiempo el paciente sea experto en la aplicación de su medicamento.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

El entrevistado indico que al estar muy satisfecho no habia nada que lo hiciese sentir insatisfecho por ende en la transcripcion esta en blanco.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (3)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Entre las debilidades, pero con oportunidad de mejorar:

- Acceso a los pacientes, a nivel de las EPS / IPS son muy renuentes a facilitar el listado de pacientes con una o determinada patología.
- Más involucramiento del médico en el proceso de manejo del paciente dentro del programa de pacientes

Entre las oportunidades:

- Facilidad para que el paciente sea beneficiado de un manejo pertinente de su enfermedad de base
- Material educativo entre lo más posible actualizado para el paciente sobre avances en el control de la enfermedad / manejo de la enfermedad con recomendaciones de dietas, ejercicios.
- Mayor facilidad en el acceso a dispositivos de monitoreos ya que no todos tiene los beneficios de acceder a uno de ellos (como por ejemplo los glucómetros)

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

El programa de control de diabetes de Sanofi. Es un programa que hacia los dos ejes educación y medicamentos. Por un lado, te educaban sobre tu medicamento, pero también te daban la oportunidad de explorar otras alternativas terapéuticas que podría el paciente con poder de conocimiento discutir porque este y no el otro. También le permitía todo el aprendizaje con la aplicación o toma de los medicamentos y al uso de herramientas de monitoreos y entender que significaba esos resultados (el glucómetro).

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

- a) Correo electrónico.
- b) Mensaje de texto.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- c) Llamada telefónica.
- d) Video llamada. (1)
- e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? La llamada telefónica es el mejor medio ya que nuestra población enferma cardiovascular son personas mayores y nuestros abuelos o padres el tema de la tecnología es complicado de manejar por ejemplo con una video llamada o un correo electrónico.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes? Cualquier servicio que le ayude al médico en el manejo de sus pacientes, educación sobre su enfermedad y como evitar un deterioro progresivo, técnicas de control / autocuidado / aplicación de medicamentos / prevención cardiovascular.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1) b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2)

c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)

d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (3)

¿Alguno diferente? Reuniones grupales de (20 a 30 pacientes) en el cual en un sitio definido puedan intercambiar experiencias / comentar sus deseos / terapias de grupo y de confortación

Entrevistado #4 (médico 4).

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un PSP es un programa diseñado por un grupo de personas (especialistas, asistenciales, administrativo) para darle soporte a los pacientes durante toda la terapia desde asistencia médica en consulta o domiciliaria, con diversos especialistas, en caso de requerirlo, con gestores que acompañan ante problemas, el más recurrente es el tema de los medicamentos, ya que hay momentos que por ejemplo, el paciente por las variables que sea se le imposibilita recoger el medicamento se lo hacen llegar o si hay problemas de distribución acompañamiento para la agilización en su obtención o ayuda con el medicamento mientras puede obtener el suyo a través de su EPS.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Muy satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Por desconocimiento del sistema de salud o por no contar con una buena red de apoyo, el paciente no sabe qué hacer cuando sale de la consulta y le dicen que tiene que hacer autorizaciones para obtener su próxima cita, poderse realizar un examen u obtener su medicamento, entonces uno de los beneficios es ese apoyo al paciente en toda esta gestión administrativa ante las EPS y en caso de las citas mayor facilidad / agilidad en la obtención de la próxima consulta

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Aunque estoy muy satisfecho con los beneficios que ofrece un PSP la realidad es que un programa de estos no es de fácil alcance para todos. Desde mi experiencia te cuento, trabajo en una institución reconocida en la ciudad de Cali de que alguna manera puede tener contacto con los programas de pacientes de casas farmacéuticas o a través de los visitadores médicos; ya que como tu sabe no en todas las instituciones prestadoras de salud son tan abiertas para permitir la entrada de los visitadores, entonces puede direccionar a pacientes a estos programas, claro el paciente es autónomo de decidir si acepta o no simplemente yo soy un intermediario doy mi recomendación y ya él (paciente) tomará la decisión.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (3)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Lo que habíamos discutido anteriormente el tema de acceso a los pacientes. Son programas muy poco vistos tanto para los médicos peor para los pacientes. Uno realmente quisiera que todos los pacientes se pudieran beneficiar de los servicios que ofrecen los PSP. Ahora bien, también hay que pensar en la ubicación geográfica, generalmente están en las ciudades principales, pacientes en zonas más alejadas son aún más difícil de poderlos vincular. Una solución a corto plazo, es tratar con los médicos que sean un puente entre el paciente y el PSP de tal manera que sea el programa toda la gestión de invitación a su vinculación sin tener que buscar base de datos a través de las EPS / IPS.

Otro tema que también genera debate es el tema de las muestras médicas. Por regulaciones del código de Afidro no es posible que ya los médicos reciban muestras sin embargo una solución puede ser que uno (medico) sea el puente para que posteriormente algún personal de los PSP se contacte y organicen todo para que el paciente puede obtener la muestra mientras obtiene su medicamento. Lo mismo que lo anterior uno (medico) ser sólo el puente.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Uno que me haya impacto mucho, considero que todos tienen buenas cosas, por ejemplo, el tema de seguimiento al paciente es buenos, lo hacen de la mejor manera, ayudan a muchos pacientes con el tema de los trámites administrativos, en general todos son buenos.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

- a) Correo electrónico.
- b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica. (1)
- d) Video llamada.
- e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? La llamada telefónica y a través del WhatsApp

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Un servicio puntual ninguno, que sigan prestando los servicios como lo vienen haciendo con calidad humana, que el paciente se sienta a gusto en este tipo de programas, que a uno médico

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

los PSP lo traten lo más cordialmente posible sea a través del personal directo del programa o a través de los visitantes médicos.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1) b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2)
 - c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)
 - d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (3)
- ¿Alguno diferente?

Entrevistado #5 (médico 5)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un programa de pacientes es aquel que busca asegurar la adherencia del tratamiento con un buen acompañamiento y seguimiento al paciente. Un buen acompañamiento es aquel que está pendiente del paciente ante cualquier necesidad ante cualquier trámite que tenga que realizar y de seguimiento velar por un cumplimiento por parte del paciente por la toma de sus medicamentos, el monitoreo por parte de él con herramientas o a través del personal dispuesto por el programa para su monitoreo.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Los beneficios que percibo a partir de lo que escucho de mis pacientes, es que se sienten tranquilos porque sienten a alguien que está con ellos en momentos puntuales, con un procedimiento, los están llamando para saber cómo están, pueden usar espacios permitidos para preguntar cosas, les explican de cómo administrarse adecuadamente o les envían una enfermera para la aplicación de medicamentos en caso que el paciente no sienta que tiene las capacidades para poderlo realizar y no cuenta con alguien que le ayude, son acompañantes emocionales ya que a pesar si el paciente tiene con quien soportarse no tiene la confianza en hablar estos temas por factores que sean o no tiene con quien hablar y quiere ser escuchado y de alguna manera poderse desahogar un poco de cómo se sienten.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

De lo que me comentan mis pacientes las insatisfacciones están en aspectos como el tema de la educación a pesar de que cuando hay charlas o capacitaciones son para grupos grandes y además son muy generales las charlas, quisieran que sean más cortas y además con temas netamente dirigidos a su patología o a su medicamento.

En mi caso si mayor comunicación con personal del PSP ya que el contacto directo o indirecto es con la visitadora médica que me comenta que existen tal programa de su casa farmacéutica, y sólo me entero de que el paciente está en X programa por el mismo paciente y me cuenta cosas de lo que gusta o disgusta del programa, pero de algún funcionario para informarme cosas puntuales del paciente sobre el manejo / seguimiento / control no.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- SopORTE de exámenes médicos sin costo. (2)
- Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (3)
- Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (4)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Podría ser:

- Mayor comunicación de los funcionarios del PSP con el médico y no sólo a través de la representante de ventas para mencionar que existe un programa de pacientes.
- Los programas diseñados por patología, charlas por patología o charlas por medicamento.
- Rapidez para que el paciente pueda conseguir cita pronta.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Hay dos programas uno de Alzheimer que presta soporte en terapia física y ocupacional. El otro es el de Roche con el patrocinio de eventos.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

- Correo electrónico.
- Mensaje de texto.
- Llamada telefónica. (1)
- Video llamada.
- Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? La llamada telefónica

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Dos principalmente: Servicio de transporte para pacientes que viven en zonas alejadas y tiene que ir a ciudades capitales a recibir su consulta o para la realización de tramites o exámenes. La otra el tema de la aplicación del medicamento, si el PSP tiene la oportunidad de brindarlo en su domicilio excelente sino puede y el paciente se tiene que desplazar hasta el sitio autorizado por el programa para su aplicación le preste el servicio de transporte.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1) b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (3)
 - Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)
 - Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (2)
- ¿Alguno diferente?

Entrevistado #6 (médico 6)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un programa de soporte a pacientes tiene por solución apoyar directamente con un paquete de servicios con el fin de mejorar la adherencia a los tratamientos y lograr mejores resultados.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Poco satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Abordan puntos específicos que pueden poner en riesgo la adherencia al tratamiento como las autorizaciones, las citas rápidas, la consecución del medicamento, en caso de equivocación en la formulación por parte del médico o en la farmacia ponen inconvenientes con la formulación búsqueda pronto del profesional para corregir o modificar la formulación inicial, la motivación también puede generar que no haya adherencia al tratamiento

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Considero que la insatisfacción está en ese acompañamiento intermitente, no es continuo ni prolongado lo que hace que los pacientes no sientan la necesidad de continuar participando en este tipo de programa porque no genera ningún impacto positivo en él o ella.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (2)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (1)

c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (3)

d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (4)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Una oportunidad puede ser es lograr con unos cuidados personalizados garantizar mejores resultados. Muchas veces puede ser por el factor costo o lo limitado del presupuesto de los programas tiene un volumen reducido de enfermeras para atender a un volumen alto de pacientes que hace que de pronto no se obtenga lo mismo resultados, los pacientes no sientan pertenencia hacia los programas, consideran que es un servicio adicional a una consulta de una PSP.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

El programa de neonatología, ya que se hace una bonita labor con las madres que en su mayoría son madres cabezas de hogar y de escasos recursos con ganas de sacar adelante a su recién nacido con talleres y educación en el cuidado y manejo de su bebe recién nacido.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

a) Correo electrónico.

b) Mensaje de texto.

c) Llamada telefónica. (1) d) Video llamada.

e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? La llamada telefónica

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

El principal servicio es el tema de los talleres y charlas educativas acompañado con material didáctico actualizado, fácil de comprender y de guardar.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (2) b)

Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

el paciente. (1)

c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)

d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (3)

¿Alguno diferente?

Entrevistado # 7 (médico 7)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un PSP es una serie de servicios orientados a:

- Asesoramiento y acompañamiento al paciente y familia en el acceso al tratamiento formulado por su médico tratante
- Un equipo de profesionales asistenciales preparados para facilitar y brindar orientación acerca de sus derechos en salud fomentando una mayor defensa antes posible vulneración en el sistema de salud.
- Un equipo de profesionales asistenciales preparados para facilitar y brindar orientación acerca de su tratamiento logrando que el paciente tenga una mayor autonomía y responsabilidad acerca de su estado de salud
- Charlas de prevención con materiales educativos para el paciente y la familia

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Muy satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Fundamental el tema de distribución de material educativo (cartillas / folletos) tanto de material impreso como digital. Un seguimiento especializado al paciente unos a través de llamada telefónica, otros a través de la visita presencial, y también con el avance de la tecnología y la sistematización con software especializados o apps, todo con el fin de tener información lo más real posible para tomar decisiones más rápidas. En la administración de medicamentos con el servicio de enfermería (para aquellas patologías o tipo de pacientes que requiera) aplicación domiciliaria.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Podría ser y porque me lo han manifestado algunos pacientes es en la forma del seguimiento telefónico, consideran en ocasiones que son algo impersonales, fríos, no hacen sentir esa cercanía entre el paciente y el programa.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (2)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (1)

c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (3)

d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (4)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Considero que las áreas de oportunidades están en:

- En la etapa de seguimiento en paciente no quiere la llamada de verificación, sino sentir ese acompañamiento (se convierta en un aliado/confidente) un soporte real.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- Los PSP replantear estrategias de acercamiento y comunicación con los pacientes.
- Tranquilidad al médico que el paciente es acompañado durante la terapia
- Validar el nivel de involucramiento que tiene el personal del PSP en especial las enfermeras, porque puede ser un factor diferencia entre prestar un excelente o mal servicio.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente?

¿Por qué?

Para lograr una mayor adherencia del paciente al tratamiento es fundamental el acceso al medicamento, pero hay ocasiones donde no se logra y por eso estos dos programas que tienen lo mismo en común gestión de envíos de kit de bienvenida / dosis / agujas de aplicación como son el de Humira y Caminando Juntos que hacen que no haya interrupción durante el tratamiento.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

- a) Correo electrónico.
- b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica. (1)
- d) Video llamada.
- e) Folleto impreso (2)

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? La llamada telefónica y el visitador médico

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Mayor posibilidad de acceso a estudios (exámenes), mayor facilidad a los centros de aplicación (posibilidad de servicio de transporte o servicio de enfermería para aplicación a domicilio), apoyo con muestras medicas que esto ha venido en disminución por tema de regulaciones (kits de bienvenida), talleres y charlas, servicio de educación domiciliario para aplicación del medicamento.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (2) b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (1)
 - c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)
 - d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (3)
- ¿Alguno diferente? Dosis de apoyo al paciente y servicio de transporte.

Entrevistado #8 (Médico 8)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un programa de soporte a pacientes persigue en dar a los pacientes el apoyo que necesita, resolviendo sus dudas e inquietudes dándole contenido educativo, así como todos los servicios que apoyen al paciente con su tratamiento.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Atención individualizada para solución de dudas e inquietudes sobre su diagnóstico y tratamiento a través del servicio de call center y a través de una plataforma que pueden acceder los pacientes para encontrar mayor contenido. Atención domiciliar a al paciente con la enfermera del programa para aplicación del medicamento / atención sobre dudas e inquietudes, envío de la dosis de ayuda o con el medicamento en caso de que el paciente tenga dificultad en recogerlo en su punto de farmacia.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

La principal falla de casi todos los programas de pacientes en el país en el tema de la poca ayuda en la realización de exámenes paraclínicos, una medida importante para uno como médico para saber qué hacer con el paciente en cuando al inicio / durante la terapia modificaciones.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (3)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (4)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Las áreas de oportunidad a mejorar en un PSP este concentrado en la persistencia en el contacto con el paciente para un inicio rápido de la terapia o en el seguimiento.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

No tengo presente los nombres de los programas, pero casi todos son lo mismo servicios de seguimiento y respuesta inmediata a través de un call center, acceso a plataformas educativas, muchos dan al inicio kit de bienvenida, talleres grupales.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

- a) Correo electrónico. (2) b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica. (1) d) Video llamada.
- e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? La llamada telefónica

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Principalmente la ayuda con la realización de exámenes paraclínicos. También visita al paciente con medica del enfermera y talleres educativos.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (3) b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (1)
- c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)
- d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (2)

¿Alguno diferente?

Entrevistado #9 (Médico #9)

1.Describa en sus palabras:¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Un PSP está enfocada en entender las necesidades de los pacientes en términos de cuidado, atención, apoyo y soporte, teniendo en cuenta su entorno personal, familiar y hasta laboral generando así seguridad y confianza para lograr las metas de adherencia.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

El mayor beneficio que percibo de un PSP es ese compromiso de generar confianza y seguridad a través de ofrecer unos servicios que le generen bienestar al paciente toma de exámenes clínicos y algunas veces ofrecen la oportunidad de exámenes especializados, enfermera a domicilio, educación al paciente, seguimiento en call center o a través de las visitas domiciliarias con la enfermera, asesoría médica con médico del programa mientras consigue cita rápida con el médico de su EPS.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

La mayor deficiencia que puede encontrar es el acceso y en la forma de como promocionan los PSP ante los médicos. El acceso a un PSP es complejo muchas veces el paciente para ser aceptado tiene que ser remitido por el médico tratante, hasta el momento no tengo el conocimiento y me puedo equivocar el paciente no puede ingresar directamente si él lo ha buscado (programa).

También es cierto que son pocos los programas de pacientes en Colombia por las razones que sean y son de difícil acceso como te dije, pero también de “ruido” me refiero que conozco un par porque otro colega me lo menciona alguna vez, también por una representante, pero hace rato, es decir, no es muy bullicioso el mercado y muchos no conocemos que existen.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (3)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (4)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad para mejorar el Programa de soporte a pacientes?

Las áreas de oportunidad:

- A) No llegan a todos los pacientes ni a toda la geografía del país
- B) Validar alianzas con las EPS / IPS para que sea un servicio complementario para los pacientes
- C) Mayor comunicación de los programas para mostrar todas sus bondades (que las tienen) como un aliado para el médico / EPS/ paciente
- D) Permitir que pacientes que no sean remitidos por el médico puedan ser inscritos en los programas
- E) Retenido al paciente actualización permanente de los datos de los pacientes para una retención más alta en los programas.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Me ha impactado radicalmente porque:

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

A) El tema de confidencialidad es muy importante – el manejo de la información del paciente debe ser con el mayor cuidado posible

B) Personalización en el servicio. Enfermeras con el mayor tiempo de disposición con el paciente

C) Soporte con otras especialidades y desarrollo de actividades lúdicas (aquellas patologías que lo permitan hacer)

D) Sistematización de la información del paciente

Estos son los programas de: el programa de Parkinson, el de Alzheimer, el de Pfizer, el de TQ.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

a) Correo electrónico.

b) Mensaje de texto.

c) Llamada telefónica. (1) d) Video llamada. (2)

e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? La llamada telefónica sin embargo con el tema de la pandemia ha tomado fuerza la video llamada que ha sido un proceso de aprendizaje con los pacientes mayores al comienzo ya ha ido mejorando y quien sabe más adelante quede como el canal más usado.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Yo esperarí como servicios que me gustaría recibir mayor apoyo a los médicos como material bibliográfico para estar más actualizado de las últimas novedades en atención o manejo de la enfermedad o tratamiento. Para el paciente que continúen con los talleres y sesiones con el mayor profesionalismo posible, contando con personal en la capacidad de transmitir todo su conocimiento en diversos temas en beneficio de la prevención y cuidado del paciente.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1)

b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2) *

c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (3)

d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (4)

¿Alguno diferente?

* La enfermera este en las condiciones suficientes para poder tener una conversación sostenida con el paciente, la enfermera estar preparada y capacitada en los temas referente en que hablar previo con el médico.

Entrevistado #10 (Médico 10)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un PSP busca poner a disposición del paciente para dotarle de herramientas necesarias para

- Entender su patología y/o tratamiento tanto al paciente como al cuidador.
- Explicar la forma correcta en cómo debe administrarse el medicamento para obtener los mejores resultados terapéuticos
- En caso de requerirlo, orientarlo en todos los tramites que debe realizar ante su EPS / IPS para procesos de autorización y dispensación

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Y de manera transversal ponen a disposición del paciente un equipo de profesionales decidido a acompañarlo durante el proceso de recuperación desde médicos, enfermeras, personas en call center capacitadas para responder todas sus dudas u orientación para los trámites administrativos y de apoyo en emocional o remisión (en caso de complejidad) al especialista para manejar estos temas.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Poco satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Me parece importante el aporte que hacen en el tema de todo el apoyo administrativo clave en todo el proceso para que el paciente mejore adherencia sea direccionando al paciente cómo lo debe hacer o a través de personal directo del PSP haciendo la gestión.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Más allá de sentirme insatisfecho la palabra es se puede hacer algo mejor, todo lo que hoy ofrece un programa de pacientes es lo necesario para ayudar al paciente pero la forma en como lo hace es lo que aún no me convence del todo, por ejemplo en tema de educación, que considero que otro eje fundamental además de los apoyos administrativos, el tema pasa por el hecho es que no sé qué tan positivo en términos de aprendizaje sale un paciente cuando se hacen esas charlas en grupos grandes y con temas generales, me gustaría que fuera más personalizadas, además que el material o contenido fue más difuso, es decir, que no sea únicamente el folleto impreso el día de la conferencia sino que usar otros canales para que de manera periódica le llegue información relevante sobre su enfermedad por ejemplo, el correo electrónico o más ahora con el WhatsApp todo es más simple para enviar un mensaje.

Otro tema es acompañamiento y en la forma en cómo se comunican con los pacientes. Estas dos cosas van muy de la mano, no puedo generalizar de todos los programas, pero al menos en unos que me han comentado mis pacientes dicen que el acompañamiento es deficiente, si se presentan muy bien al inicio, les ofrecen un regalo inicial y luego desaparecen y aparecen de nuevo a los seis meses o al año y la idea fuera más regular el tema de acompañamiento. En el tema de comunicación es como tratan de hablar con el paciente, según me indicaron algunos pacientes como impositivos, como que respóndame lo que le estoy preguntado y no dan espacio para que uno (el paciente) pueda aprovechar y hacer también preguntas.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (3)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (4)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Considero que las áreas a desarrollar para mejorar un PSP son:

- El personal que hace el seguimiento al paciente a través de las llamadas telefónicas ser un poco más empático con el paciente, más cercano, porque nadie duda de su capacidad de conocimiento y del manejo, pero el tema interpersonal considero según lo que me han dicho algunos pacientes se puede mejorar

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- Mayor difusión del material, el material que dan con su contenido me parece los adecuados considero que no sólo es el día de charla en donde entreguen materiales puede ser todo el tiempo empleando otros canales de comunicación para hacérselo llegar lo más fácil sea al paciente o a los cuidadores.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Programas que conozco son:

- Un programa que no me acuerdo de casa farmacéutica es, pero se llama acompañarte y básicamente su aporte es el vínculo con el médico, atención domiciliaria y cuenta con una plataforma interesante.
- Hay un programa de diabetes, que su mayor fuerte creo yo es la educación, pero es una educación personalizada ya que son por grupos como una especie de terapias grupales que hacen que la información impartida sea captada de la mejor manera a los pacientes.
- El programa TQ, su novedad es una app que le recuerda a los pacientes cuando se debe tomar los medicamentos, como un recordatorio
- El de Lily con descuentos especiales para los pacientes que estén dentro del programa en productos.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

a) Correo electrónico. (1) b) Mensaje de texto.

c) Llamada telefónica. (2) d) Video llamada.

e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? Si la pregunta es para mí (médico) prefiero el contacto por correo electrónico o presencialmente con la representante de ventas y si es para el paciente por llamada telefónica. No me gusta a mí en lo personal que me estén haciendo llamadas telefónicas, me mandan por correo y respondo lo más pronto posible.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Puede ser: Charlas en otros ámbitos que no sean relacionado con la enfermedad, pero ayuden a mejorar a la recuperación, charlas complementarias de alimentación, ejercicios, actividades lúdicas. Y, el tema de la ayuda domiciliaria más amplia porque, aunque ya se viene haciendo por la gran mayoría de los PSP no es para todo tipo de pacientes sino para un grupo reducido de ellos.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1) b)

Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2) *

c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)

d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (3)

¿Alguno diferente?

Entrevistado #11 (médico 11)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Un PSP tiene por finalidad ayudar a los pacientes en momentos de dificultad para la obtención de su tratamiento / apoyo en momento de crisis con cualquier situación particular de su salud.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

El principal beneficio que percibo dentro de un PSP es el apoyo que le dan a los pacientes en los temas administrativos ya sea a través de una orientación para que posteriormente el paciente realice el proceso o a través de un gestor de PSP que le ayuda en los momentos de mayor dificultad en el proceso. Es tratar de ir de la mano con ellos (el paciente) no es hacerle tarea ya que conlleva a que no se responsabilice de toda su enfermedad.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

No lo asocio tanto al programa PSP. Considero que los programas fueron bien diseñados, todos con la finalidad de aportar algún grado de bienestar en el paciente y en algunos casos en el cuidador. Considero que esta más a nivel general, es buscar una unión entre los tres actores EPS / IPS, médico y programa de pacientes para trabajar de manera conjunta para ofrecerle el mejor resultado al paciente.

El problema actual pasa porque hay dos tipos de programas: uno diseñado por cada EPS (aplica para quienes la tenga ya que no todas las tienen) y otro por las casas farmacéuticas, cada uno trabajan por separado, adicionalmente cuando un PSP de una casa farmacéutica quiere entrar a una EPS a través del médico le ponen cualquier traba que en últimas el programa no es conocido y aquellos que alcanzan a conocer son los pocos quienes pueden acceder a ese beneficio (el paciente).

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (3)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (2)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Empoderamiento al paciente con las herramientas digitales. Con el tema de la pandemia tomo mayor fuerza la virtualidad lo que hizo que el paciente tuviera mayores dificultades para procesos como citas, autorizaciones. Pero también para los PSP replantear estrategias de acercamiento y comunicación con los pacientes y de captura de información.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Me llamo mucho el programa TQ Cuidarte, un programa que ofrecía servicios de ayuda a personas vulnerables ante el sistema de salud en temas como:

- Asesoría personalizada en solicitud del tratamiento
- Documentación requerida por E.P.S

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- a) Correo electrónico.
- b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica. (1)
- d) Video llamada.
- e) Folleto impreso.

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? A los pacientes definitivamente le gusta por llamada telefónica, sin embargo, también consideran de vez en cuando una video llamada es bueno, ya que conoce quien es la otra persona que está detrás de llamada

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

- Herramientas educativas / plataformas digitales para conocer más sobre su patología
- Actividades lúdicas

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1)
 - b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (4)
 - c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (3)
 - d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (2)
- ¿Alguno diferente? Servicio de transporte para citas, tramites y exámenes clínicos.

Entrevistado #12 (médico 12)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un PSP busca un acompañamiento en todos los niveles de salud del paciente, romper las barreras del sistema de salud (autorización de procedimientos y dispensación de medicamentos) para lograr que el paciente cumpla con su ciclo de tratamiento, lo que se cataloga como adherencia al tratamiento.

Un PSP orienta al paciente a hacer todo lo que tiene que hacer, es decir, todo el procedimiento administrativo que debe hacer para poder obtener su tratamiento en los días hábiles de ley.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Muy satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Entre los beneficios que percibo dentro PSP:

- Orientación al paciente de manera telefónica (call center) así como presencial (visita domiciliaria) que tiene la intención de despejar dudas sobre su diagnóstico
- Apoyar en todo lo concerniente a los tramites administrativos al paciente / ayudar al paciente a romper esas barreras de acceso a su tratamiento
- Acompañamiento emocional al paciente.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Aunque estoy completamente con los servicios y beneficios que ofrece un PSP sería bueno también una ayuda en los exámenes de control, ya que hoy los PSP se centran más en ayuda en los medicamentos. Esto podría ser un beneficio para el paciente

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (3)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (1)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

- El no poder contactar de manera rápida y oportuna al paciente por factores como errores en el teléfono de contacto, los datos no son actualizados de manera periódica, esto genera que un seguimiento al paciente más frecuente.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

El programa Fundación Colombiana de Leucemia y Linfoma ya que ofrecía a sus pacientes apoyo psicológico, grupo de apoyo y seguimiento mensual. Además, los pacientes sentían que el programa era un aliado, en alguien con quien se podían apoyar en los momentos de mayor dificultad.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

- a) Correo electrónico.
- b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica. (1)
- d) Video llamada.
- e) Folleto impreso (2)

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? A los pacientes le gusta por llamada telefónica.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

- Dependiendo de la condición y patología del paciente un trabajo multidisciplinario (social y psicológico) ya que a veces no es suficiente con la enfermera ya que había temas de carácter psicológico o emocional difícil de abordar para ella
- Talleres y sesiones educativas.
- Una oportunidad puede ser ofrecer apoyo en exámenes de control.
- Un PSP puede facilitar al paciente las dosis de inicio en los primero tres días, ya que a través del sistema de salud al iniciar un trámite administrativo para obtención del medicamento puede estar entre 3 y 7 días hábiles, y en ciertas enfermedades el tiempo es crucial.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (3)
- b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2)
- c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)
- d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (1)

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

¿Alguno diferente? Dosis de apoyo al paciente cuando tiene inconveniente en la obtención de su medicamento

Entrevistado #13 (médico 13)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un PSP busca ayudar y colaborar al paciente para que su tratamiento sea completo y eficiente en términos de:

- Resolver dudas de todo tipo desde conocer bien la enfermedad, de como se utiliza su medicamento, los posibles efectos, de cómo se debe aplicar el medicamento, que hacer en situaciones o momentos particulares.
- Gestionar en caso de uno requerirlo procesos administrativos como autorizaciones y consecución del medicamento.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Poco satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Considero que el mayor beneficio que ofrece un PSP es de llevar un control de cada de unos sus pacientes (monitoreo) de como están, en que etapa del ciclo del tratamiento se encuentra, de informar al paciente de como uno va, y eso me sorprendió bastante ya que cuando llegue a mi segunda consulta en su momento el paciente ya tenía una radiografía completa de mí.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Un PSP debe contar al paciente realmente hasta donde es su alcance, para que uno no se genere falsas expectativas del programa. Yo, ingrese al programa a través de mi médico que me lo recomendó, al comienzo muy bueno se presento un grupo de personas, me entregaron un kit de bienvenida y una nevera, me dieron información relevante, luego de ello no volvieron a contactarse conmigo después de un año. A veces recibía email, pero con la misma información, no había valor nuevo. Entonces realmente sorprendida cuando entré al programa esperaba una cosa sin embargo lo que recibí fue algo totalmente diferente. En ocasiones solicitaba algún tipo de ayuda y no tenia respuesta.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (3)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Una oportunidad son los soportes educativos. Esta bien que nos den charlas / capacitaciones, pero sería mejor enfocado por tipo de patología, medicamento hasta por nivel educativo.

También que los temas sean diversificados sería interesante contar con temas de como es el tema de las reacciones alérgicas, a quien avisar ante un suceso de este tipo y como uno debe actuar frente a ello, más información sobre la enfermedad no tanta generalidad.

Otro aspecto es el seguimiento, que ese seguimiento primero fuese más constante y seguido y, segundo que todo, redunde en mejora en las condiciones de salud del paciente.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Además de indicar desde el momento inicial hasta donde se puede apoyar en un programa de pacientes para no crearse falsas expectativas.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

No conoce mucho PSP, pero el de mi EPS Sanitas diabetes. Es un programa que cuenta con un buen enfoque, se presta en dar un buen servicio al paciente, de a ver sentir bien al paciente en todo el transcurso de la enfermedad desde el médico tratante así de como todo el personal, de ser eficiente y rápido, por ejemplo, en cuanto a las autorizaciones (gestionar, preguntar, llamar), de invitarnos a programas complementarios, de citas con especialistas, de constante educación sobre los derechos y deberes que tenemos como pacientes, la aplicación (cuando se puede) en el domicilio.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

- a) Correo electrónico. (2) b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica. (1) d) Video llamada.
- e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? A mi gusta la llamada telefónica. También me parece interesante el correo electrónico, si lo usaran adecuadamente, es decir, mandar información actualizada sobre nuestra enfermedad, temas de interés, uso de medicamentos, mejor dicho, información nueva y no la misma información que no genera ningún valor a uno como paciente.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Preferiblemente mucho material educativo, talleres y sesiones. También tener la oportunidad de contactar con el médico tratante o con otros médicos en caso de una urgencia manifiesta / consultar cuando surge algo inesperado (tener más canales de comunicación con el médico u otros médicos, puede ser, correo electrónico, WhatsApp). También apoyo social y emocional. Apoyo en trámites administrativos.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (2) b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (3)
- c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)
- d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (1)

¿Alguno diferente?

Entrevistado #14 (representante ventas 2)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un PSP está diseñado para:

- Educar al paciente / empoderarlo de herramientas para enfrentar su enfermedad
- Orientación de como hacer su proceso ante las EPS para obtener el medicamento formulado.
- Brindar ayuda en la manera en cómo debe aplicarse su medicamento.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Satisfecho

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

El mayor beneficio que percibo de un PSP es el compromiso que tienen cada una de las personas que hacen parte de este tipo de programas. Son gestores resolutivos, es decir buscar de todas las formas posibles darle solución al paciente frente a las barreras que impone el sistema de salud. Es mostrar esa empatía hacia el paciente y realmente querer ser un apoyo para él en términos de su salud y de su lucha ante el sistema de salud.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Por un tema logístico o de costos, creo yo, hoy casi la gran mayoría o todos los PSP dejaron de enviar personal al campo y ahora todo es manejado por call center, este hecho ha llevado que ya no haya ese real acompañamiento y compromiso hacia ayudar al paciente y más bien se convirtió en un tema de control hacia los pacientes. El call center para mí es algo impersonal y puede que el paciente también de alguna manera lo vea y la verdad me gustaría más de nuevo el tema del personal al campo, pero como te mencione al inicio debe ser un tema de costos que hace que ahora se deba manejar por call center.

Además, al montar un call center se debe contar con el personal adecuado para atender a estos pacientes, porque se requiere personal preparado no sólo en tema del manejo de la enfermedad sino como tratarlos que fallan.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (3)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (2)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

- Las entidades prestadoras la ven como un enemigo (la gran mayoría) porque consideran que los PSP buscan influir en el médico para que formulen por su medicamento. Estrategias de persuasión ante las EPS para mostrarlo como un aliado dentro del sistema de salud – Cambiar el chip -
- Una gran oportunidad puede ser la articulación entre las EPS y los PSP o dentro de las rutas integradoras de cada EPS
- PSP por patología y no un programa estándar. Segmentar a los pacientes por patología ayuda a comprender mejor su enfermedad.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Un programa dirigido para población vulnerable que padecía de VIH. El programa se constituyó en una alianza con el SENA en Cartagena, y su finalidad era hacer entender a las personas que por padecer esa enfermedad no finalizaba su vida personal y productiva, los capacitaban en temas de emprendimiento, en generar sus propios recursos y montar sus propias empresas. El programa quería dejar un legado en este tipo de pacientes.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted? NO APLICA

- a) Correo electrónico.
- b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica.
- d) Video llamada.
- e) Folleto impreso.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes? NO APLICA

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (4)
 - b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (3)
 - c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (2)
 - d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (1)
- ¿Alguno diferente?

Entrevistado #15 (representante ventas 2)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un PSP está diseñado para:

- Orientar a los pacientes para la adquisición de su medicamento
- Entender el tratamiento que está iniciando, dudas e inquietudes sobre el producto del tratamiento, el sistema de salud, su patología.
- El paciente pueda navegar más fácil dentro del sistema de salud para obtener más fácil a su tratamiento.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Muy satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.
- Los especialistas que están en el campo, lograron hacer / tener un seguimiento estrecho con el paciente, lograron sentir al paciente dentro de un PSP. Lo apoyan en:
o exámenes paraclínicos
o cuando no tiene la oportunidad de seguir con el tratamiento dárselo por un mes para que no sea vea afectado su recuperación
4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

El aspecto que puede hacer que se sientan insatisfecho es a veces los médicos / los pacientes lo perciben como un programa de auditoria (sólo validan si se aplica o no el tratamiento), están más preocupados que el paciente siga con el tratamiento, ya que eso garantiza la venta de su producto.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (3)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (1)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Se está perdiendo en rol de trabajo en campo, es decir, el personal se está convirtiendo en call center, una llamada es muy informal y por eso los pacientes se quejan o sienten que el programa no es un soporte real, el tema del contacto presencial es muy importante para los pacientes.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

No tengo presente el nombre del PSP, pero lo que hacían era apoyar a los pacientes que inician una terapia biológica deben cumplir con un esquema de vacunación, que en muchos casos hacerlo a través de la EPS era un dilema, ya que dilataban el proceso y si no se lo hacían no podían iniciar con su terapia, la aplicación de este esquema. Un beneficio tangible para los pacientes.

Posterior a ellos, lo ayudaban a conseguir el biológico ya que también era complicado de conseguir a través de la EPS, lo ayudaban con el proceso de autorización ante las EPS.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?
NO APLICA

a) Correo electrónico. b) Mensaje de texto. c) Llamada telefónica. d) Video llamada. e) Folleto impreso.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes? NO APLICA

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (2)

b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (3)

c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)

d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (1)

¿Alguno diferente? Servicios de asesoría legal, ya que muchos casos los pacientes son vulnerados por el sistema de salud y no saben como defenderse ante los abusos.

Entrevistado #16 (médico 16)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Es un programa que le brinda ayuda a los pacientes, respecto a su patología, tratamiento y trámites administrativos para la entrega de medicamentos y su aplicación, si así lo requiere. Es un programa para mejorar la adherencia a medicamentos.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Muy satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Es una ayuda muy valiosa para los pacientes debido a que les ayudan a recortar los trámites administrativos, es decir, los orienta o en ocasiones les gestionan el trámite ante la EPS para que el paciente pueda reclamar el medicamento a tiempo. También les ayuda con la respectiva aplicación sea a través de talleres en donde aprenda a como aplicarse o tomarse el medicamento o directamente con el servicio de enfermería en centro asistencial o con servicio a domicilio en su casa. Además de una comunicación

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

directa con el médico tratante, por si hay un MYPRES errado o algún soporte faltante gestionarlo para que paciente no tenga problemas al momento de hacer de nuevo sus trámites.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

No tengo nada que mencionar como aspecto negativo de un PSP

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)

c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente.

d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento.

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Considero como un área de oportunidad puede ser el tema de ser más proactivos en la búsqueda de los pacientes y de la retención de estos. Desde mi rol como doctora conozco las dificultades que ponen las EPS a la entrada a personal de casas farmacéuticas, también es cierto que una de las maneras que pueden acceder a bases de datos de pacientes es a través de nosotros, por eso es bueno que traten de gestionar y tener más acceso con nosotros para poder llegar a los pacientes o ser más visibles.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Me parece excelente el PSP de soporte de Novartis para pacientes con psoriasis. La psoriasis es una enfermedad de manejo complejo además de los accesos a los medicamentos es complejo con algunas EPS y que ellos (PSP) apoyen a los pacientes con el acceso a los medicamentos sea a través de la gestión y no estoy seguro, pero antes cuando no había tantos limitantes ayudaban con muestras médicas ahora es más complejo por las regulaciones. También con acceso a citas con el médico específico.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

a) Correo electrónico.

b) Mensaje de texto.

c) Llamada telefónica. (1)

d) Video llamada.

e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? Llamada telefónica

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Para mis los dos servicios serían: El primero, apoyo de nuevo con las muestras médicas, yo trabajo en una institución donde la gran mayoría de la población que atiendo es vulnerable y de escasos recursos, que por todas las dificultades administrativas que imponen las EPS no consiguen el medicamento rápido y la enfermedad que atiendo es manejo prioritario. Darle ese primer apoyo mientras lo obtienen de su EPS sería magnifico. El segundo, en esa misma línea ayuda exámenes clínicos ya que por lo anterior que te indiqué con el tema de las EPS a veces los costos de estos exámenes pueden ser significativos, no lo sé bien, pero lo cierto que se demora mucho y aquí hay que actuar lo más pronto posible, pero con resultados.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1)
 - b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2)
 - c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (3)
 - d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (4)
- ¿Algún diferente?

Entrevistado #17 (médico 17)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un programa de soporte a pacientes pretende enterar, es decir, que la salud no depende exclusivamente de tomarse un medicamento, sino que se requiere un conocimiento de cual (es) son las consecuencias directas o indirectas de lograr o no lograr las metas terapéuticas. Los tratamientos de hoy son integrales: manejo (explicación y conocimiento de la enfermedad) más aplicación de estrategias (médicas y no médicas, medicas por ejemplo recomendaciones con respecto a su salud el entendimiento sobre los riesgos de no hacer una dieta balanceada o hacer ejercicios y no médicas, que aquí entra a jugar un papel importante los programas con la parte educativa, charlas de prevención, monitoreos de síntomas iniciales, por ejemplo)

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

El mayor beneficio que encuentro es la parte educativa. El soporte que les dan (los pacientes) para buscar de manera precoz maneras de cómo prevenir la evolución de su enfermedad es un primer paso. Un segundo paso el logro para controlar las enfermedades deben ser las 24 horas y no unos momentos del día – aprender con la tecnología disponible vigilar el control de su enfermedad todo el tiempo - . Un tercer paso es la medicación, que es una parte del proceso, uno entiende que el paciente se debe medicar, pero entender que si con estrategias médicas, como te hable anteriormente, se puede estabilizar la medicación o disminuir, caso contrario si se agrava, más medicación va a necesitar. El mensaje que noto en estos programas incentiva mayor prevención, menor medicación.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

A pesar del esfuerzo que ponen este tipo programa en el tema de factor educativo, considero que aún falta cosas. Noto que es muy poco lo que hablan sobre qué hacer ante un evento adversos o cómo reaccionar ante algo inusual en su cuerpo, por ejemplo. También considero en la manera como hacen el control del estado al paciente, es insuficiente, consideran que con una llamada es suficiente para hacer el control, y no en todos los programas (solo en unos pocos lo he visto) les dan herramientas (a los pacientes) tecnológicas para que el mismo pueda identificar su estado de salud y no tecnológicas como identificar sus síntomas y que hacer frente a esa situación. Hacer

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

mucho énfasis a pesar de que dan muchas charlas sobre el medicamento a veces fallan el tema de explicación en la administración deben ser aplicados en los tiempos indicados en la formulación y no en cualquier momento ya que no se va a obtener los resultados esperados.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (2)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (3)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (1)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (4)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

La debilidad está en su funcionalidad, es decir, me parece importante su rol, pero la forma en como lo hace no, no noto una planificación, veo que los programas son improvisados u organizados a la marcha, no hay un diseño adecuado. No veo una verdadera estrategia para llegar al paciente ni a su familiares o cuidadores o un programa de soporte educativo que abarque no sólo al paciente, sino que también incluyan a sus familiares o cuidadores. No hay comunicación entre el médico programa (personal de PSP) y el médico de la formula (el médico tratante) para conocer al menos los resultados de seguimiento (la forman como los están asesorando y manejando los PSP a los pacientes).

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

No hay uno que me haya impactado de manera radical pero el programa que maneja la EPS en donde trabajo me parece adecuado ya que hacen las dos cosas que más espero que les ofrezcan a los pacientes educación y seguimiento. Como ya te dije aspectos a mejorar en estos temas. El programa de Sanitas.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

- a) Correo electrónico. (2) b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica. (1) d) Video llamada.
- e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? Llamada telefónica

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

- Personal capacitado de transmitir de la mejor manera el mensaje respecto a lo que son las enfermedades, como enfrentarlas y que hacer tanto al paciente como a los familiares.
- Incluir otro tipo de talleres para la detención precoz de la enfermedad, como talleres de estilos de vida saludables o cambios en X aspecto para obtener los mejores resultados.
- Talleres directamente con el tema de los medicamentos, como se toma, como se aplica, cada cuánto.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1)

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2)
 - c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)
 - d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (3)
- ¿Alguno diferente?

Entrevistados #18 (médico 18)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un programa de soporte a pacientes simplemente es darle un soporte funcional al paciente, me explico, es el manejo a la patología y ayuda para que él pueda acceder y contar con su tratamiento terapéutico.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

El mayor beneficio que puedo mencionar es que ayudan a los pacientes a contar con los medicamentos al día para que se logren los objetivos terapéuticos. Nuestro sistema colombiano a pesar de tener cobertura universal solo aquellos que tienen mayores ingresos pueden obtener una mejor calidad en la atención y obtención más rápida en los medicamentos, lo que hace que para el resto de las personas sea un proceso dispendioso poder obtener su medicamento hasta llegar al punto que ni se lo lleguen a entregar por los motivos que fuesen. Y, esa labor de gestionar y estar pendiente es lo más valioso.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Siguiendo como le te estaba mencionando con el tema del sistema de salud colombiano además poder haber dificultad en la consecución de la cita, pasar por la obtención del medicamento hay un punto intermedio entre esas dos acciones, los exámenes médicos, ya que dependiendo del tipo de condición del paciente hay exámenes más costosos que otros y por ejemplo en el área que trabajo (unidad de diálisis) conseguir con rapidez exámenes clínicos de validación o confirmación inicial de un diagnóstico es bastante complejo a través de las EPS y a través de los programas que conozco o que me visitan a través del representante legal no ofrecen esta ayuda, que me parecería fabuloso que le ofrecieran, en aquellas patologías donde son más complejas la realización de exámenes a través de su EPS.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (3)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (4)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Las oportunidades que observo son:

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- El tema de la pandemia sacudió a todo el mundo y el tema salud aún más. Aunque en Colombia venía algo incipiente el tema de telemedicina, el tema de la pandemia aceleró todo. Entonces muchos de mis pacientes, por ejemplo, y no por decir en general, pero si un gran porcentaje, son adultos que no tienen buen manejo del internet, de los celulares inteligentes, y todo eso, entonces implicó al inicio más retraso en autorizaciones, entrega en medicamentos, no había una sistematización con digital. Me parece que es relevante darles herramientas a los pacientes no solo de su enfermedad sino del manejo de la tecnología.
- Hacer sentir al médico que el paciente es acompañado durante la terapia. Sucede que muchos pacientes entran a estos programas y realmente uno no conoce bien que sucede al interior, me explico, sé que pueden estar haciendo un excelente trabajo con los pacientes, pero uno como médico no conoce muchas veces como logran esos alcances o inician, pero de un momento a otro el paciente no vuelve ir al programa sea porque no le gusta o el programa no continuó o simplemente lo siguieron más el seguimiento con el paciente. Y, en última uno busca que estos programas sean aliados del médico para lograr los mejores resultados en el paciente.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Un programa que me haya impactado pues realmente no. En el mercado hay buenos programas de pacientes todos con el mismo fin prácticamente de educar al paciente sobre su enfermedad y ayudar a acceder a los medicamentos. Los programas que conozco son el de mi institución Sanitas, sin embargo, están también el TQ cuidarte, el de Sanofi para el tema de pacientes con diabetes, sino estoy mal Bayer tenía uno, pero ya no vienen muy seguidos de enfermedades crónicas.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

- a) Correo electrónico. (1)
- b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica. (2)
- d) Video llamada.
- e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? Correo electrónico para mí (el médico) no obstante para el paciente la llamada telefónica sigue siendo el canal más adecuado por temas de manejo de la tecnología.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Esperaría más apoyo al médico también dentro de estos programas, sé que su eje central es el paciente, pero también podrían considerarlo y ofrecerle apoyos base de datos de literatura que permita al médico actualizarse sobre las enfermedades que trata y maneja a sus pacientes para tener nuevas alternativas de tratamiento y en última darle mejores resultados terapéuticos al paciente.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (3)
- b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (1)
- c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (2)

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (4)
¿Alguno diferente?

Entrevistado #19 (paciente 1)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un programa de soporte a pacientes es aquel que le hace un acompañamiento al paciente y en ocasiones he visto también a su red de familiares. Ese acompañamiento esta direccionado a hacer controles de seguimiento periódicos de como esta su estado de salud, si esta llevando al pie de la letra el tratamiento terapéutico y en los casos con la red de familiares charlas de que hacer frente a situaciones inesperadas.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho es con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Dentro de los servicios que percibo:

- Visita domiciliar, el paciente no tenga que desplazarse y que los servicios requeridos sean prestados en su domicilio.
- Visita de control y de acompañamiento presencial. Aunque también se hace de manera telefónica, creo que genera mayor valor cuando se hace de manera presencial ya que pueden certificar / controlar que el paciente si este haciendo las actividades enviadas o este cumpliendo con las dosis del medicamento.
- Ayudar al paciente antes o durante el proceso de autorización y entrega del medicamento.
- Sea adherente al tratamiento, que el paciente si efectivamente se tome su medicamento en los tiempos estipulados.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Diría todo lo contrario a lo que me siento satisfecho del programa

- No estén pendiente del paciente, no le hagan las llamadas o las visitas periódicas.
- No apoyo al paciente con el medicamento sea con la consecución, la gestión, la muestra médica, que haga que el paciente deba suspender su terapia.

Por otro lado, considero que le falta

- Mayor cobertura de los programas fuera de las urbes (de las ciudades principales) o mayor acceso a pacientes a este tipo de programas que son pocos visibles o conocidos para ellos.
- El programa no solo este diseñado para pensar en las necesidades del paciente desde la visión de la patología, sino que también en las condiciones sociales del paciente (otro tipo de apoyo que repercuta en mejores condiciones de su salud).

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (3)

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4) d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (2)
6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

La mayor oportunidad que encuentro se centra en la intervención hacia el paciente, que por el tiempo que lo requiera el paciente y no por periodos intermitentes o definidos de tiempo, además de que en ese trascurso de intervención el paciente sienta que tiene otro aliado / un confidente, además de su médico tratante para en momentos de sosiego, de dudas, de miedos, de que puedan ser escuchado de sus problemas.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

El programa de la Fundación Colombiana de Leucemia y Linfoma es que más me ha impactado. Su impacto se dirige a pacientes oncológicos del área de cuidados paliativos. Este programa tiene tres elementos que mas me gustan: Apoyo psicológico, importante porque muchas veces puedes combatir la enfermedad con medicamento pero también será importante el componente emocional / motivacional, los grupos de apoyo, importante para que paciente y familiares sienta que no son los únicos con este tipo de enfermedad sino que también hay otros grupos de personas con las mismas condiciones y que es importante ser fuerte ante la dificultad y el seguimiento mensual, clave para un control adecuado de su enfermedad.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

a) Correo electrónico. (1) b) Mensaje de texto.

c) Llamada telefónica. (2) d) Video llamada.

e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? A mí me gusta por llamada telefónica. También me parece bien las apps en especial WhatsApp.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

El principal aporte son los talleres educativos hacia los pacientes.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (4)

b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (1)

c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (3)

d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (2)

¿Alguno diferente?

Entrevistado #20 (Medico 16)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un programa de pacientes, es un programa de acompañamiento con un grupo interdisciplinar de especialistas (en la medida de lo posible) que apoyan o ayudan a que el paciente logre las metas terapéuticas, además de ser un soporte emocional para él y sus familiares.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Los beneficios que encuentro dentro de un programa son:

- la vigilancia constante hacia el paciente, es decir, hacen que el paciente sea consciente de su enfermedad y sus implicaciones de un buen o un mal manejo de esta, de las implicaciones que tiene en sus seres queridos, por eso es la importancia de un manejo sobre la toma de sus medicamentos
- No tener que hacer desplazamientos muy seguidos, es decir, hay ocasiones donde los servicios son prestados en su domicilio lo que evita que el paciente no pierda su cita porque no puede asistir por los motivos que sean.
- La obtención del tratamiento sin problema, es decir, ayuda que durante el tratamiento sea continuo y no se suspenda en ningún momento para obtener los mejores resultados terapéuticos.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

No percibo ningún servicio que me lleve a sentirme insatisfecho

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)

c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4)

d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (3)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Las oportunidades están en 4 ejes:

- Agilidad en la consecución de cita prioritaria con otras especialidades o con el médico del programa.
- Realización de exámenes médicos y tener la oportunidad de ser entregado a domicilio sin necesidad de tener que salir de su casa para recoger los resultados
- Oportunidad de que el paciente sea tratado por otras especialidades diferentes a la patología base pero que estén relacionados
- Paciente remitido con el especialista con los exámenes adecuados y ayudar a que el paciente tenga una mejor conexión con su médico tratante.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

No tengo, así como que un programa que me haya impactado sin embargo considero que son buenos programas el programa de bebés prematuros porque centran en explicarle a la madre todos los manejos que debe tener con su bebé, me llama la atención por su excelente plataforma tecnológica de información de Pfizer, y si no estoy mal había uno de Eli Lilly que tenía una línea de atención muy buena, atención oportuna y adecuada.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

a) Correo electrónico. (2) b) Mensaje de texto.

c) Llamada telefónica. (1) d) Video llamada.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? Para mí como médico la llamada telefónica está bien pero también estoy abierto al uso del WhatsApp como canal de comunicación. Para los pacientes si creo que está bien con el uso de llamada telefónica.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

- Exámenes clínicos.
- Visitas a domicilio al paciente. En el caso que el paciente tenga problemas de movilidad por las razones que sea su consulta sea realizada de manera presencial en su residencia o ahora por teleconferencia, aunque siempre será mejor presencial
- Ayudar a reducir la carga para el cuidador, con charlas de prevención, talleres de cuidado y prevención, y cualquier cosa que para el cuidador sea lo menos tormentoso vivir la experiencia de cuidado del familiar.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1)

b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2)

c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)

d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (3)

¿Alguno diferente?

Entrevistado #21 (paciente 1)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un programa de soporte a pacientes, es un programa que busca mantener las condiciones o mejorarlas, que le permita salir al paciente pronto del estado crítico de la patología / las condiciones del paciente y estabilizarse.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Percibo en el apoyo en la lectura pronta de los exámenes básicos, así como complejos. Le doy mayor valor a los complejos ya que son los de mayor problema de hacerse a través de las EPS. También valor el hecho de ayuda con los medicamentos.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

A pesar del apoyo con la realización de exámenes, a veces se presentan fallos en su realización cuando se hace por domicilio, sea por el personal no está bien preparado o los equipos, a veces uno cuando lee los exámenes se sorprende de los resultados y se realizan de nuevo y salen con mejor panorama (esto me ha pasado en mi largo trayecto como doctor un par de veces – no es común -)

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (3)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Las oportunidades están en 4 ejes:

- Agilidad en la consecución de cita prioritaria con otras especialidades o con el médico del programa.
- Realización de exámenes médicos y tener la oportunidad de ser entregado a domicilio sin necesidad de tener que salir de su casa para recoger los resultados
- Oportunidad de que el paciente sea tratado por otras especialidades diferentes a la patología base pero que estén relacionados
- Paciente remitido con el especialista con los exámenes adecuados y ayudar a que el paciente tenga una mejor conexión con su médico tratante.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Actualmente son pocos los visitadores médicos que me visitan como antes, por temas de restricciones sin embargo tengo presente un programa que ofrece u ofrecía de Bayer donde apoyaban a muchos pacientes con diabetes en el tema aplicación de su insulina, también hay o había uno de Sanofi donde su misión era educar al paciente sobre lo bueno y lo malo de la enfermedad (la diabetes), uno que se llamaba caminando juntos que colabora con el acceso a los medicamentos.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

- a) Correo electrónico. (1) b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica.
- d) Video llamada.
- e) Folleto impreso (2)

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? Cualquiera de los dos canales que te indique está bien

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

El servicio que más me gustaría recibir de parte de un PSP es material educativo actualizado con frecuencia regular, con contenido reciente sobre eventos cercanos, información no agobiante y lo más neutral posible, porque todo esto va a influir directamente en la práctica médica del médico, pero también en una mejor atención al paciente sobre nuevas estrategias para abordar la enfermedad.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (3) b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2)
- c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (1)

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (4)
¿Alguno diferente?

Entrevistado #22 (Gerente distrito1)

1. Describa en sus palabras:¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Para mí un programa de soporte a pacientes responde a la necesidad de apoyar al paciente y a los cuidadores (cuando se pueda), para alcanzar una mejor calidad de vida para el paciente en términos de acceso a citas, procedimientos y medicamentos.

2. En una escala de 1 al 4,¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Para mí son tres los beneficios principales

A) Consecución de cita, si un paciente logra una oportuna remisión a consulta con el especialista correcto se está logrando el primer paso para romper la cadena de atención, una correcta y oportuna atención inicial o de seguimiento.

B) Apoyo con equipo disciplinario, muchas veces un paciente no sólo requiere ser atendido por un el médico de base, requerirá de otras especialidades para ser tratado en temas de salud y a veces también en lo emocional.

C) Charlas, es super importante, ya que a veces la consulta por limitaciones del sistema de salud es de aproximadamente de 20 minutos que son insuficientes con el paciente para explicarle todo lo relacionado a su enfermedad y su tratamiento, y al estar en un programa de pacientes puede abordar con mejores temáticas y con mejores resultados en cambios de comportamiento sobre los pacientes.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Considero que lo que me lleva a sentir insatisfecho es el hecho que muchas veces los pacientes entran a estos programas, hablo en mi caso personal, remitidos de mi parte, porque en ultimas se lo beneficioso que son, pero nunca uno recibe una retroalimentación del programa de pacientes para conocer un estado del paciente, es decir, en ese lapso de 2 a 3 meses que es la siguiente consulta uno no tiene conocimiento del paciente y su evolución, y uno esperaría que si al menos esta en este tipo de programas nos dieran un reporte o estado lo más frecuente o cercano a la consulta para tener un mejor abordaje con el paciente en la siguiente consulta

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (3)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (1)

c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4)

d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (2)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programade soporte a pacientes?

Una debilidad es como te respondí en una pregunta anterior, mayor interacción / comunicación del PSP con uno (con el medico) conocer el manejo que le hace el

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

programa al paciente, así como el paciente se siente con el apoyo, si presente mejora o aceptación sobre su condición y su actuar de ahora en adelante con la enfermedad para obtener los mejores resultados clínicos.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Un programa en sí, ninguno, considero que todos tienen casi los mismos ejes que te comenté al inicio, pero puedo resaltar el que ofrece Bristol un sistema de atención en línea que me parece que fue diseñado de la mejor manera posible para darle la mayor atención y prontitud ante urgencias y necesidades de los pacientes, también he escuchado aunque no esto muy bien familiarizado con el de Bayer sé que trabaja con pacientes con diabetes, su aporte es tipo educativo, otro es el TQ que te ayuda en los trámites, que es algo valioso para tener buenos resultados terapéuticos.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

a) Correo electrónico. (2) b) Mensaje de texto.

c) Llamada telefónica. (1) d) Video llamada.

e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? Llamada telefónica, pero también es aceptable el uso del WhatsApp siempre y cuando la comunicación y la búsqueda de interacción sea frecuente y no todo el tiempo. También es bueno la visita del representante de ventas, aunque por el tema de la pandemia está muy limitado en este momento.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Algo en particular no sabría decirte en este momento, lo único es que lo que están ofreciendo actualmente los programas de pacientes vigentes lo sigan haciendo bien como hasta en el momento y si pueden mejorar en los aspectos de la comunicación sería lo único.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (2) b)

Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (1)

c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)

d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (3)

¿Alguno diferente?

Entrevistado #23 (Gerente distrito 2)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Es un programa que acompaña para que el paciente pueda llevar su enfermedad de una manera más tranquila ofreciéndole apoyo en: recordación de su próxima cita, de como debe tomarse los medicamentos, de como enfrentar ante un evento adverso, todo esto permite tener una mayor adherencia al tratamiento y un mejor manejo de la patología.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Muy satisfecho

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Para mí lo más clave e importante es el servicio de la enfermera o persona a cargo del programa, ya que por experiencia propia en otros países inclusive llega a hacer ser el mismo médico tratante. El servicio de enfermería permite que a través de la visita regular hacer seguimiento al paciente de sus signos vitales (un monitoreo / chequeo), ayuda para verificar que el paciente si se está tomando los medicamentos y a veces la enfermera se apoya en sus cuidadores que si lo esté haciendo y en caso de que no lo esté haciendo bien no lo cubran por es peor para su estado de salud. También (a veces) con ayuda con exámenes médicos.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Definitivamente no le veo nada a los programas de soporte al paciente. De pronto mayor difusión a través de los colegas y también a los pacientes, porque sin duda son un aliado para lograr mejores resultados en los pacientes

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)

c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (3)

d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (4)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Una debilidad que va de la mano creo yo, es que le falta ser más activo para ser visibles en el sector ante los médicos y los pacientes, cuando logran captar una base de pacientes no son tan activos en su búsqueda y cuando ya los consiguen a veces por los factores que sean no logran que los pacientes continúen. A la vez puede ser que no continúen ya que la persistencia en el contacto con el paciente se pierde porque son pacientes (al menos mis pacientes y que se puede llegar a generalizar esta afirmación) son muy constante el cambio de domicilio, teléfonos de contactos cambian muy de seguido el número, se quedan sin trabajo y no quieren seguir gastando en transporte o simplemente se dificulta en conseguirlo, hace que no se obtenga todos los resultados. Evaluar que otras estrategias de contacto se puedan hacer para no perder fácil al paciente y considero que no es una culpa propia de los PSP, pero ellos se enfrentan a esa realidad (la gran mayoría si trabaja con pacientes de bajos recursos).

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Me impactan todos los programas que tengan talleres prácticos, manejen todo el tema educativo, de como usar el medicamento, también es interesante que aborden otro tipo de temáticas que no tengan que ver con el fármaco, como talleres de vida saludable, actividades lúdicas. De ese tipo están uno que se llama esencia que hace muy bien su papel de empoderamiento educativo a los pacientes, Amgen tiene uno también y también se enfoca al tema de la red hoy relevante con este tema de la pandemia, el de Bristol con su servicio de ayuda en línea me parece bueno también.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- a) Correo electrónico. (2)
- b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica. (1)
- d) Video llamada.
- e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? Considero que para los pacientes el canal es la llamada telefónica ya que Colombia es una población longeva que no es experta en el manejo de la tecnología y a pesar de todo digamos que la llamada telefónica es fácil de usarlo y que todo colombiano al menos tiene un teléfono inteligente o no, pero lo tienen.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Algo en particular no sabría decirte en este momento, lo único es que lo que están ofreciendo actualmente los programas de pacientes vigentes lo sigan haciendo bien como hasta en el momento y si pueden mejorar en los aspectos de la comunicación sería lo único.

- Contacto persistente y personal capacitado para transmitir de la mejor manera la información al paciente. En esa comunicación también incluir (si se puede manejar) el tema motivacional asociado a lograr las metas terapéuticas.
- Además de apoyarlo con muestras médicas, en momentos en el que el paciente no pueda acceder al medicamento, también enseñarle las bondades de aprender a llevar bien su terapia para obtener los mejores resultados, el tema de capacitaciones

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1)
 - b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2)
 - c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)
 - d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (3)
- ¿Algún diferente? Sesiones grupales generales o por patología.

Entrevistado #24 (Gerente producto 1)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Es un programa diseñado para hacer:

- Acompañamiento que inicia desde que el paciente finaliza la consulta médica con los procesos de autorización, orientación con la dispensación y la adherencia al tratamiento.
- Soporte al paciente con todo lo relación con lo administrativo para que logre la obtención del medicamento. Hay dos modalidades:

o Un programa que tiene gestores administrativos que puede ser la misma enfermera, que va llevando de la mano y gestionando, por ejemplo, la consecución de citas, cómo va el tema de la autorización.

o UnprogramadondelaenfermeraopersonaautorizadaPSPlieexplica al paciente como es el proceso, pero debe ser él el responsable de conseguir las citas, sus autorizaciones.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfechos siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Cuando un programa no se contacta únicamente con el paciente sino también con el médico, se trabaja en doble línea (PSP – médico, PSP – paciente). El médico conoce en qué estado se encuentra su paciente y el nivel de satisfacción que tiene el paciente con la terapia que le está formulando.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Un mal manejo del call center, es decir, cuando un paciente necesita una solución puntual a un caso y se contacta con el call center y este no tenga la respuesta rápida o entrega una respuesta errada. Con los call center falta mayor entrenamiento (sea en número o mejores capacitaciones) para estar a la altura de responder.

El programa debe nutrirse de toda la información que se recoge en campo o a través de los call center para mejorar sus servicios, pero a veces el mismo personal por los motivos que sea no los toma o no los tiene en consideración y se pierde esa información valiosa.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (3)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

- Capacitación / Entrenamiento por parte del personal del PSP para enfrentar al médico y contar con una conversación fluida.
- Las herramientas tecnológicas con que cuenta el personal PSP son deficientes que hacen que no capten toda la data que pueda darle un médico o paciente en un momento dado. Una información capturada y bien manejada bien podría ser un valor agregado a un PSP.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

No lo tengo presente el nombre del PSP sin embargo me impacto que tiene todo sistematizado la información desde cualquier tipo de informes, es decir, un cronograma de cómo va la paciente semana por semana (su ciclo de tratamiento, si necesito dosis de inicio o mantenimiento). Es una base de datos grandes y reitero quien maneje la información tiene el poder.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?
NO APLICA

- a) Correo electrónico.
- b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica.
- d) Video llamada.
- e) Folleto impreso.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes? NO APLICA

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (2)

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (1)
 - c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (3)
 - d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (4)
- ¿Alguno diferente? Reporte del status del paciente al médico por parte PSP (sea por algún funcionario o de la enfermera (o) del programa.

Entrevistado #25 (Gerente de programa a pacientes 1)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Es un programa diseñado para hacer:

- Acompañamiento desde el momento en que se le formula el medicamento al paciente - como es su obtención (los pacientes sufren mucho en este proceso) y su aplicación - que garantice finalmente obtengan el producto dentro de los tiempos establecidos.
- Seguimiento al paciente durante el ciclo de tratamiento para lograr los resultados terapéuticos, como recordación de las citas con los médicos o con la toma de los medicamentos.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?
Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Acompañamiento durante toda la ruta del paciente:

- El paciente debe llegar al especialista adecuado con los exámenes adecuados.
- Apoyo con la realización de las pruebas clínicas para el diagnóstico o para su confirmación.
- Apoyo en el tema de los tratamientos.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Siempre queda un espacio entre el momento en que el médico le formula y el paciente reciba el medicamento. Falta cerrar esa brecha en términos de una educación al paciente de entender más sobre su enfermedad y su tratamiento, a veces en la consulta por los tiempos de consulta son insuficiente para explicar todo el médico al paciente.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (2)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo.

c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente.

d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (1)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

En cada una de partes de la ruta debe haber persistencia, es decir, mayor contacto con los pacientes en cada momento, contacto continuo y no espaciado, mostrando interés hacia el paciente por atenderlo, no simplemente para llenar una planilla de control, estar pendiente si requieren o necesitan algo.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Hay un programa en el cual desde el momento que el paciente sale de la consulta, lo ayudan con los exámenes clínicos para confirmación del diagnóstico, como usar el medicamento, si tiene inconvenientes con su EPS en la recepción del medicamento, un acompañamiento de un gestor.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?
NO APLICA

a) Correo electrónico. b) Mensaje de texto. c) Llamada telefónica. d) Video llamada. e) Folleto impreso.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes? NO APLICA

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1)

b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (4) *

c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (3)

d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (2)

¿Alguno diferente?

*Depende del tipo de paciente y patología. Hay casos en donde si es relevante contar con este servicio, pero en otros no.

Entrevistado #26 (Enfermera de programa a pacientes 1)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Es un programa diseñado para:

- Brindar apoyo al paciente desde el momento de su diagnóstico, para que entienda de su enfermedad (en que consiste), todos los cambios que tendrá en términos de hábitos, estilos de vida, alimentación, actividad física y todo lo relacionado con el tratamiento (como funciona, su frecuencia, el seguimiento).
- Seguimiento al paciente para alcanzar los logros esperados por el médico, el acompañamiento mínimo de un año por parte del personal PSP o enfermera del programa.
- Empoderar al paciente con herramientas (digitales / material impreso / capacitaciones) con el fin de que el paciente ante un eventual suceso pueda reaccionar en caso de no poderse contactar con su médico o al PSP.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Poco satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

- Acompañamiento personalizado, en donde la enfermera le da exclusividad al paciente para que pueda resolver sus dudas e inquietudes, pero a él sólo y no sea una sesión generalizada de dudas y preguntas. El tiempo es de aproximadamente de una hora a la semana.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

No todos los pacientes se encuentran en el mismo nivel de conocimientos y estado de la enfermedad.

- Seguimiento por parte de la enfermera mínimo de un año.
- Visitas domiciliarias, que en la medida de lo posible toda la atención la pueda recibir desde la comodidad de su casa y no tenga que trasladarse hasta un centro asistencial.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

El acompañamiento. Un paciente puede necesitar a una persona las 24 horas porque puede ser que él no sea capaz de manejar por sus propios medios la enfermedad (posiblemente de una enfermera, pero es difícil tenerla 24/7) entonces una falla está en la frecuencia – contacto con el PSP – no sea tan extendido cada 3 meses sino ser más corta acompañado con herramientas digitales y materiales impresos.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (3)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (2)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (4) *

*En Colombia no está permitido la figura de las muestras médicas dentro de los PSP, pero si se puede entregar dosis de inicio mientras el paciente obtiene de parte de su EPS su medicamento.

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Paquete robusto de herramientas para el paciente y el cuidador desde folletos, cartillas, videos, aplicaciones o páginas web. Darle la mayor información al paciente – Empoderarlo – con la finalidad que se sienta tranquilo y conozca que hacer ante una situación porque ya es consciente que no va a tener todo el tiempo a la enfermedad o PSP o es difícil contactar a su médico.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Muchos PSP se centran en tener un volumen considerable de enfermeras para un considerable número de paciente, pero el valor diferencial de este programa es la personalización, una enfermera que tenga un contacto más estrecho con el paciente, una enfermera que vaya a la casa del paciente y no sea únicamente un contacto vía telefónica.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?
NO APLICA

- a) Correo electrónico.
- b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica.
- d) Video llamada.
- e) Folleto impreso.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?
NO APLICA

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (3)
 - b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2)
 - c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)
 - d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (1)
- ¿Alguno diferente?

Entrevistado #27 (Enfermera de programa a pacientes 2)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Es un servicio que ofrece: el acompañamiento al paciente, al médico o al cuidador para que pueda acceder a su medicamento y a su tratamiento. Entrega una promesa de valor para el médico y para el paciente.

MÉDICO: Seguridad y confianza alrededor de una terapia.

PACIENTE: Acceso y adherencia.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

- Mantener informado al médico tratante sobre el estatus del paciente por parte de los PSP (cómo va el paciente con el tratamiento con el que se le formulo y los desenlaces en su práctica clínica)
 - Seguimiento por parte del PSP para lograr la adherencia, es decir, que los pacientes continúen dentro de los programas de pacientes.
 - Seguimiento constante de la enfermera en el control de la enfermedad
4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.
- Lo que expresan los pacientes, les incomoda es la “llamadera”. El paciente estable siente que no debe tener tanto seguimiento.
 - Estrategia aproximación fundamental para no incomodar. No hay programas que realicen segmentación o targeting.
 - No contar con cobertura geográfica total. Ampliar presencia en ciudades intermedias.
 - No hay comunicación del personal PSP con los médicos.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo.
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (2) *

*Es importante darle el acceso al paciente... Si se le garantiza de una vez que el paciente inicie el tratamiento, a veces no se puede garantizar la continuidad (por variables exógenas al programa) se le puede ayudar con trámites administrativos.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

- Maximizar el aprovechamiento de la tecnología, subutilizada.
- o Programas de call center super robustos para ciudades pequeñas.
- o Otorgar mejores herramientas tecnológicas al personal PSP.
- o La tecnología con el COVID, llevo para quedarse. Estamos en una etapa de aprendizaje. Área de oportunidad para apoyar al paciente.
- Alcance y cobertura
- o No llega a todo el territorio nacional. En las zonas rurales más complejo.
- o Optimización de los recursos. Hay zonas donde se requiere más call center que presencia física, por ejemplo.
 - Segmentación de la población, de acuerdo con el tipo de paciente.
 - o Programas estándar y por patología.
 - Personal muy preparado para poder llevar a cabo la implementación del programa.
- o Enfermeras, hay casos en donde de manera fría ellas definen hasta donde se involucran con el programa.
- o Otro personal, empoderado en los temas para no generar resistencia al médico.
- Seguimiento permanente y acompañamiento resolutivo en temas de acceso o Una actitud más activa a dar solución a los pacientes y no simplemente una llamada telefónica para validar estatus.
- o Ayuda en consecución de cita más rápida con los especialistas.
- Persistencia en enrolamiento del paciente al PSP.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Programa de Parkinson

- o Apoyo al cuidador (quien está de cara a la enfermedad).
- o Kit de bienvenida.
- o 24/7 seguimiento y respuesta inmediata.
- o Puente con el médico para agilizar la atención.
- o Aclaración de dudas y recomendaciones de uso del medicamento.
- o Conseguir citas con los médicos del programa.

Neonatología bebés prematuros.

- o Enseñanza del manejo del bebé

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted? NO APLICA

- a) Correo electrónico.
- b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica.
- d) Video llamada.
- e) Folleto impreso.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes? NO APLICA

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1)
- b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (4)
- c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (3)
- d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadoras de salud. (2)

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

¿Alguno diferente? Dosis de apoyo cuando el paciente tiene dificultad para obtener su medicamento / Reporte del status del paciente al médico por parte PSP.

Entrevistado #28 (Gerente programa paciente 1)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Es un programa diseñado para:

- El paciente conozca de su enfermedad / patología o Explicación al paciente y/o cuidador
- El paciente conozca de su tratamiento o Explicación a lo concerniente a la formulación del tratamiento o Explicar cómo debe aplicarse el medicamento y su frecuencia de aplicación
- El paciente entienda cómo funciona el sistema de salud o Explicar cuáles son sus deberes y derechos dentro del sistema

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Muy satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

El paciente se sienta acompañado durante el proceso en temas como:

- Visitas domiciliarias en el cual el paciente no tenga que movilizarse
- Apoyo en la realización de exámenes clínicos.
- Apoyo con dosis inicial
- Apoyo en temas administrativos

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Me siento muy satisfecho, pero sería bueno conocer como:

- Se hace el seguimiento al paciente

o Seguimiento seguido y más grato al paciente. Esto es lo que tiene que mejorar los PSP – como abordar de la mejor manera al paciente y no llamarlo únicamente a preguntar si se tomó el medicamento, tener una relación más apropiada y eso es lo que esperan los pacientes de un PSP

- No todos los PSP ofrecen el servicio de apoyo en pruebas clínicas, son muy pocos.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (3)

c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (2)

d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (4)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

- Disposición de prestar un buen servicio, no centrarse únicamente en el paciente sino también al médico, que perciba una buena atención por parte de los gestores de un PSP.
- Mayor comunicación PSP y médico tratante: conocer el manejo y seguimiento que hace el PSP al paciente, así como un reporte del status del paciente

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

- Tranquilidad al médico que el paciente estará siempre acompañado durante la terapia.
- Agilidad – la posibilidad de abordar lo más pronto al paciente para iniciar su proceso de atención para obtener los mejores resultados

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

El programa Acompañarte. Me parece que cuenta con:

- Tienen una buena relación PSP con los médicos
- Los médicos perciben un acompañamiento muy completo con el acceso con las enfermeras
- Personal muy capacitado.
- Plataforma educativa / Uso de muchos materiales educativos.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted? NO APLICA

a) Correo electrónico. b) Mensaje de texto. c) Llamada telefónica. d) Video llamada.

e) Folleto impreso.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes? NO APLICA

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1)

b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2)

c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)

d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (3)

¿Alguno diferente?

Entrevistado #29 (Gerente de producto 3)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un programa que le de soporte, ayude, guíe y oriente a los pacientes a vencer las dificultades del sistema de salud

El paciente pueda

- Defenderse dentro del sistema de salud colombiano, de que por sí es bastante complejo de entenderlo.
- Empoderarse de su enfermedad / de sus procesos administrativos
- Ser un soporte emocional en momentos de mayor dificultad.
- Guiar en el proceso de solicitud y autorización del medicamento ante las EPS
- Obtenga su medicamento

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Poco satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Entre los beneficios que encuentro dentro PSP son:

- Materiales educativos
- Exámenes de soporte
- Tramites con las EPS
- Acompañamiento emocional

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

El problema real que presentan los PSP es la forma de manejar al paciente, la gran mayoría de estos se limitan a través de un call center llamar al paciente, una llamada que no demora más de 5 minutos para preguntar o validar si se tomo el medicamento, es decir, no muestran un real interés hacia el paciente. El paciente por el contrario espera que a través de estas formas de comunicación sean mas estrechas y largas con la finalidad de estos espacios para poder desarrollar todas sus preguntas.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)

c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente.

d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento.

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

- Preocuparse por un manejo integral del paciente y su entorno con su patología. Hace referencia al hecho de no sólo hacer la llamada telefónica de verificación, sino un acompañamiento resolutivo en temas de acceso y agilidad en el inicio del tratamiento.
- Consecución de citas más rápidas

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

El programa de Bayer. Este programa cuenta un soporte educativo en enfermedades crónicas centrado soporte con otras especialidades (citas) y actividades lúdicas

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

NO APLICA

a) Correo electrónico. b) Mensaje de texto. c) Llamada telefónica. d) Video llamada.

e) Folleto impreso.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes? NO APLICA

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (2)

b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (3)

c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)

d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (1)

¿Alguno diferente?

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Entrevistado #30 (Paciente 2)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Un PSP pone a disposición del paciente herramientas necesarias para empoderarlo acerca de su patología y/o su tratamiento.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Desde mi rol como cuidador de mi esposa, los beneficios que percibo dentro del programa se centran en ese seguimiento constante al paciente en el control de la enfermedad, en el caso de nosotros, a través de la enfermera.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Considero que las insatisfacciones se centran en:

- Considero que falta un mayor apoyo en la realización de exámenes clínicos sea de confirmación o de rutinas, ya que algunos son muy difíciles de acceder a través de la EPS.
- A pesar de estamos contentos (mi esposa y yo) por estar a través de las llamadas telefónicas, considero que hay ocasiones en que se olvidan del cuidador, que también hace parte de este proceso. Sería interesante incluirlo dentro de las comunicaciones.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)

c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4)

d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (3)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Las debilidades se centran en:

- Los programas de pacientes están dirigidos para todos. No digo que no sea malo, el tema es que creo que si se pensará en una mayor orientación considero que se podría obtener mejores resultados, en educación.
- El alcance de un programa es corto, me refiero, que para ingresar en un tipo de programa es complejo, ya que no hay mucho conocimiento de estos programas y además poderse contactar con ellos tampoco es fácil, sino fuera por nuestro médico posiblemente ni estuviéramos aquí en este programa.

Como oportunidades observo:

- Empoderar al paciente y si se puede incluir al cuidador en estos procesos sería genial. Me refiero al hecho de darle muchas charlas / entrenamientos preferiblemente como te comenté personalizado y no global, considero que tiene un mayor impacto. Además de la apuesta hacia la tecnología ahora con el tema de la pandemia salió a relucir este aspecto que para muchos nos sorprendió hacer trámites en línea, citas por internet, apoyo en el manejo de la tecnología y acceso.
- Ayuda en la consecución de citas con especialistas lo más pronto posible.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

No conozco mucho más del programa en el que está mi esposa. El programa se llama Esencial y su soporte esta hacia a:

- Apoyo al paciente y sus cuidadores (considero que les falta un mayor involucramiento con uno, con más talleres / actividades).
- Visitas domiciliarias o llamadas telefónicas periódicas.
- Fundamental el tema de la educación, eso sí, mucho énfasis en este aspecto,
- de cómo enfrentar la enfermedad y qué hacer ante el sistema de salud.

Estos aspectos me han impactado de la mejor manera posible. Pero como te indico un mayor enrolamiento al cuidador sería interesante.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

- a) Correo electrónico.
- b) Mensaje de texto.
- c) Llamada telefónica. (1)
- d) Video llamada. (2)
- e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? El canal convencional es la llamada telefónica pero ahora con el tema de la pandemia se está usando más la video llamada y considero que esta otra alternativa sería genial ya que uno puede saber con quién está hablando uno.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Entre los servicios que nos gustaría recibir:

- Entrega de material educativo, de mayor contenido más visual y auditivo que de muchas páginas para leer.
- Herramientas o aparatos que le permita más fácil evaluar su síntoma de salud.
- Actividades lúdicas – por ejemplo, clases de danza, alimentación, tango terapia.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (3)
- b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2)
- c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)
- d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (1)

¿Alguno diferente?

Entrevistado #31 (Paciente 3)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Es un servicio que me soporta en la enfermedad que tengo, ayuda, colaboración en momentos difíciles.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Es un apoyo en mi enfermedad, muchas veces que ayuda a solucionar problemas con mis eps, me apoyan a que el médico me de la cita médica.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

La enfermera llama a hacerme las mismas preguntas, me mandan correos con información repetida y no volvió a mi casa para ayudarme con la aplicación de la jeringa.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (3)

c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4)

d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (2)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Debería tener más cubrimiento con los exámenes médicos, antes nos daban pruebas sin costo y en este momento ya no, dejaron de entregar. Me gustaría saber más de mi enfermedad, como un curso o algo así con un médico.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Solo conozco en el que estoy, me gusta cuando me ayudan a corregir fórmulas mi médico se equivoca y la eps empieza a poner problema. No es bueno cuando uno va a la entrega de medicamento y no se lo entregan por que tiene problemas con la fórmula, mala la fórmula.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

a) Correo electrónico (1)

b) Mensaje de texto.

c) Llamada telefónica. (2) d) Video llamada. (3)

e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? Es buena la videollamada Y la llamada. Cualquiera de la dos me gusta.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Seminario o alguna clase con un especialista, quiero entender más como manejar momentos de mi enfermedad, alguna vez nos mandaban revistas ya no pero sería bueno recibir videos o algo así pues con el tema digital se podría aprovechar.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (3)

b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (4)

c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (2)

d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadoras de salud. (1)

¿Algún diferente?

No.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

Entrevistado #32 (Paciente 4)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Es un programa que brinda ayuda y me ha acompañado con el medico que me trata. Apoya cuando tengo dificultades con mi entidad de salud, orienta a mi mama cuando necesita que la aprobacion de mi tratamiento salga mas rapida.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Poco Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Me gusta cuando llaman a mi mama para buscar solución a que me entreguen el medicamento, generalmente ponen mucho problema y lo ponen a uno a dar vueltas para no entregar es terrible. Estuve con una recaída un episodio bajo y me sirvió que me apoyaran a encontrar cita con un medico dermatologo, me mandaron mas medicamentos, el programa me llamaba mas de lo habitual.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Me daban la prueba PCR, en este momento ya no la entregan y es complicado por que la EPS ya no me la da, es muy complicado.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (2)

b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (1)

c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (4)

d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (3)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Antes el programa me daba una jeringa por si la EPS se demoraba ya no la dan, ayudaba muchísimo por que me pongo mal cuando no le pongo.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Llego cinco años en el mismo, han desmejorado en los servicios por que cada vez quitan y quitan mas cosas, igual no quisiera perder el servicio nunca, algo es algo.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

a) Correo electrónico (1)

b) Mensaje de texto.

c) Llamada telefónica. (2) d) Video llamada. (3)

e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? La llamada es lo mejor, ahora intentan por videollamada pero la señal es mala a veces no se puede, prefiero la llamada.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Que vuelvan a entregar el medicamento en caso de que la eps no me la de, igual los exámenes, no es facil por las trabas que pone la eps.

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

- a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (1)
 - b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (2)
 - c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (4)
 - d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (3)
- ¿Alguno diferente?
No.

Entrevistado #32 (Paciente 5)

1. Describa en sus palabras: ¿Qué es un Programa de soporte a pacientes?

Es un respaldo de un laboratorio, del que tomo mis medicinas, es un servicio que me dan diferente a la de la eps, me ayuda a mantenerme en contacto con mi especialista, lo describo como apoyo adicional, un apoyo.

2. En una escala de 1 al 4, ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado y/o que usted presta en su laboratorio, por el programa de soporte a pacientes?

Poco Satisfecho

3. Por favor nombre los beneficios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse muy satisfecho.

Acompañamiento en los procesos, mi medico esta informado sobre problemas que tenga con mi prescripcion médica, ellos me ayudan a solucionar con la eps ya decirle al medico que corrija la prescripcion.

4. Por favor nombre los servicios que usted percibe del Programa de soporte a pacientes que lo llevan a sentirse insatisfecho.

Hubo en un tiempo que llamaban cada tres meses, ahora con la situacion de Covid llaman cada mes pero desafortunadamente no es constante, algunos meses no me marcan, no existe una constante.

5. ¿Cuál de los siguientes servicios considera usted más importantes respecto a la atención prestada por el programa de soporte a pacientes?

- a) Rapidez y persistencia en el contacto con el paciente. (1)
- b) Soporte de exámenes médicos sin costo. (2)
- c) Actividades lúdicas que impacten positivamente la enfermedad del paciente. (3)
- d) Muestras médicas en caso de no recibir medicamento. (4)

6. ¿Cuáles son las debilidades o áreas de oportunidad a mejorar del Programa de soporte a pacientes?

Que sean más contantes en la llamada, a veces ni se enteran que me han cambiado la formula o que toca renovar la formulación.

7. De los programas de soporte a pacientes que conoce, ¿Cuál le ha impactado radicalmente? ¿Por qué?

Siempre he tenido este mismo, es bueno por que en ocasiones se dificulta hablar con el medico, ellos si lo logran.

8. ¿Qué medios utiliza el Programa de soporte a pacientes para comunicarse con usted?

FACTORES CLAVES PARA EL ÉXITO DE UN PROGRAMA DE SOPORTE A PACIENTES

a) Correo electrónico (1)

b) Mensaje de texto.

c) Llamada telefónica. (2)

d) Video llamada.

e) Folleto impreso

¿Por cuál de los anteriores le gusta más que lo contacten? Y la llamada.

Cualquiera de la dos me gusta.

9. ¿Qué tipo de servicios le gustaría recibir por parte del programa de soporte a pacientes?

Que vuelvan a tener mas servicios, han acertado lo que daban. Que me ayuden con medicina si se me acaba la mia, tengo algunos meses que la eps no meda por la aprobacion de mi prescripcion, ahí me gustria apoyo con la terapia, una caja o dos mientras me entregan.

10. De los siguientes valores agregados, ¿Cuál cree usted que le generaría un mayor valor al programa de soporte a pacientes?

a) Apoyo al cuidador del paciente (capacitación sobre manejo de enfermedad). (4)

b) Visita presencial de la enfermera del programa, tanto para el médico como para el paciente. (3)

c) Apoyo al médico tratante durante la solicitud del medicamento. (1)

d) Que el programa de soporte a pacientes tenga servicio de mensajería y tramitador para la radicación de documentos ante las entidades prestadores de salud. (2)

¿Alguno diferente?

Terapia con musica para sanar junto con los medicamentos. Ayudar con medicina cuando no tenga.