

**DOMINUS AH.** Una historia de crecimiento, desde la habitación de recuperación a la creación de una empresa constituida.

**Autor:**

Cristian Javier Carreño, Facilitador de seguimiento a etapa productiva, [carreno.cristian.95@gmail.com](mailto:carreno.cristian.95@gmail.com)



**Resumen:** Este artículo aborda: el fenómeno del envejecimiento poblacional generalizado, las repercusiones que esto trae a la salud pública y las implicaciones que vienen de la mano en el cuidado a la salud del paciente hospitalario; desde un enfoque emprendedor particular y los desafíos del emprendimiento en el sector salud. Es a través de la historia de Angie Panesso y la instauración de DOMINUS AH en Medellín, en donde se percibe la conversión de lo que inicialmente comenzó como una oportunidad extra de trabajo, a un nicho de mercado a atender. Es aquí en donde se exploran las dificultades que enfrentan muchos emprendedores en la formalización de negocios, en este se destacan inconvenientes como: la competencia desleal, la falta de apoyo entre emprendedores y los demorados trámites administrativos y tributarios. A pesar de los obstáculos en el camino, DOMINUS AH ha logrado posicionarse como una empresa sólida en el ámbito de cuidado de adultos mayores y de pacientes post operatorios, ofreciendo atención integral y personalizada; reflejando una alta satisfacción en sus clientes. Este artículo vislumbra el problema de la alta demanda, que se aproxima en el cuidado especializado del adulto mayor en un mundo en crecimiento.

**Palabras Clave:** Envejecimiento poblacional, cuidados postoperatorio, emprendimiento en salud, atención integral.

**Abstract:** This article addresses: the phenomenon of widespread population aging, the repercussions this brings to public health, and the implications it has on the care of hospitalized patients; from a

particular entrepreneurial perspective and the challenges of entrepreneurship in the healthcare sector. Through the story of Angie Panesso and the establishment of DOMINUS AH in Medellín, we observe the transformation of what initially began as an extra work opportunity, into a niche market that needed attention. Here the difficulties faced by many entrepreneurs in the formalization of businesses are explored, highlighting issues such as: unfair competition, the lack of support among entrepreneurs, and lengthy administrative and tax procedures. Despite the obstacles along the way, DOMINUS AH has successfully positioned itself as a solid company in the field of elderly care and post-operative patients, offering comprehensive and personalized care; which is reflected in high customer satisfaction. This article sheds light on the approaching high demand, for specialized elderly care in a growing world.

**Keywords:** Population aging, post-operative care, healthcare entrepreneurship, comprehensive care.

## Introducción.

Los medios mundiales, han publicado a lo largo de los últimos 5 años la información difundida por la OMS; acerca del envejecimiento y salud de las personas a nivel mundial, estos comunicados establecen que en el año 2030 una de cada seis personas en el mundo tendrá más de 60 años; debido al aumento generalizado en la esperanza de vida, esto se conoce como envejecimiento de la población. Este fenómeno se evidenció inicialmente en los países primermundistas, sin embargo, los cambios más importantes están vislumbrándose en países de

ingresos bajos o medios. (Organización Mundial de la Salud, 2022)

Aunque el envejecimiento de la población mundial, sea uno de los mayores logros de la humanidad; este aumento en la expectativa de vida trae consigo el evidente desafío de atender las enfermedades que trae consigo el pasar de los años, objetivo que se debe abordar desde un frente unido en formación de profesionales, asistencia sanitaria y social enfocado a la atención del creciente número de personas mayores; que permitan una mejor calidad de vida a esta última etapa del ser humano. (Alfonso J. Cruz-Jentoft, 2009).



Las operaciones de urgencia se ven más frecuentes en los pacientes de avanzada edad, estas son una causa importante en el aumento del índice de mortalidad en paciente de avanzada edad; debido a sus complicaciones (Walter E. Pofahl, 2003). Por citar algunos ejemplos, las condiciones más frecuentes para una de estas operaciones pueden ser la: artroplastias por fractura de cadera, implantación de lentes intraoculares por cataratas, cirugía prostática por hiperplasia o carcinoma, implantación de marcapasos y las amputaciones de causa vascular; que son cuatro veces más frecuentes en ancianos (Dr. Víctor Hugo Carrasco M, 2012).



De las diferentes complicaciones, que se pueden presentar en el proceso de cuidado postoperatorio a un adulto mayor; la morbilidad: neurológica, pulmonar y cardíaca; son unas de las más frecuentes

con incidencias entre el 7% y 12%. (Linda L. Liu, 2000).

En los pacientes de tercera edad, se evidencia mayores tasas de comorbilidades por patologías agudas o crónicas y presentan una disminución en los mecanismos homeostáticos; esto se puede expresar como la reducción de la capacidad de adaptarse a estímulos estresantes. En todo este conjunto de situaciones, salta a la vista la necesidad del adulto mayor de realización de diferentes pruebas preventivas, evaluaciones, sobre todo cuidados especiales en el proceso peri-operatorio, con el objetivo de: reducir los riesgos, mitigar extensiones en los tiempos de recuperación y cuidar la funcionalidad post operatoria del paciente. (Dr. Víctor Hugo Carrasco M, 2012)

Es en este contexto se desarrolla la historia personal de Angie Panesso, quien vivió el dolor de tener su hija de dos años hospitalizada por más de 5 años; debido a una neumonía bacteriana. En ese momento Angie se desempeñaba como asesora de ventas, sin embargo, con su hija internada en la clínica; sus instintos maternos dieron prioridad a la atención que ella tanto necesitaba, para su recuperación invirtió mañanas y

tardés en la sala de atención médica; lo que paralelamente estaba afectando sus ingresos económicos. En el proceso de recuperación de su hija y en las visitas diarias al hospital, conoció a la señora Ligia quien sería la compañera de cuarto de hospital.



Día a día Angie fue aprendiendo los cuidados especiales que se requieren para la atención a una neumonía bacteriana, desde la terapia respiratoria hasta el tratamiento de una crisis respiratoria que se pudiera presentar, esta actividad la realizó prestando atención a cada detalle y ejecutándolo con la dedicación que solo una madre tiene por sus hijos. Angie estaba determinada a darle la mejor atención a su hija y entre conversaciones y preguntas diarias a la enfermeras y médicos del hospital; aprendió todos los detalles necesarios para

brindarle una atención de calidad, lo que Angie no sabía era que la señora Ligia había estado prestando atención a su forma de cuidado y la atención al detalle en cada procedimiento ejecutado. Un día al finalizar la jornada de cuidado de su hija, la señora Ligia le solicita a Angie que si tiene la noche libre y que si le parece factible podría también prestarle los cuidados necesarios a ella, ya que habiendo visto esto por más de 4 meses y con el asesoramiento del hospital seguro ella podía hacerlo, poco a poco Angie aprende las técnicas necesarias para la recuperación de la señora Ligia Montoya y paralelamente ve este esfuerzo reflejado en su economía, es así como en esta situación de adversidad Angie descubre un nicho de mercado descuidado en los hospitales, paso a paso, difundiendo su información en tarjetas de presentación y con el voz a voz, más pacientes del hospital se pusieron en contacto con Angie, pacientes que no contaban con familiares que los pudiesen cuidar en el día o en las noches; incluso se llegó a encontrar adultos mayores que estaban completamente solos.





Este trabajo que para Angie comenzó como un servicio, no estuvo marcado por el enfoque comercial; por el contrario, se enfocó en: el cuidado del paciente, brindar un servicio personalizado y humano; atendiendo específicamente a cada paciente según sus necesidades requeridas. Este proceso lo llevó a cabo ella misma, colocándose en contacto con diferentes comunidades que requerían de sus servicios y realizando encuestas para saber cómo mejorar día a día los servicios que estaba prestando, de esta manera facilitó la comprensión desde el punto de vista del paciente; que en primera estancia fueron adultos mayores.

Es en esta situación de compromiso con el bienestar y el cuidado por el adulto mayor, nace la idea de crear un servicio para el cuidado post operatorio de pacientes en clínicas de la ciudad de Medellín, sin embargo, en ese momento paralelamente Angie también era aprendiz del programa de formación - tecnólogo en gestión logística del SENA y al llegar a ejecutar la etapa productiva a través de la alternativa de proyecto productivo bajo enfoque empresarial, se da cuenta que puede estructurar la idea de negocio de manera concreta bajo

la asesoría de profesionales, su objetivo general era crear un plan de mercadeo para una empresa de cuidados domiciliarios de enfermería en la ciudad de Medellín; en la cual se tuviese en cuenta la perspectiva de la EPS y los posibles beneficiarios con el fin de: garantizar el acceso, calidad y efectividad a este tipo de servicios. Una vez Angie plantea los estudios de: mercado, técnico, organizacional, legal y financiero; se da cuenta que este proyecto ya toma forma de empresa y es entonces cuando se consolida la idea de crear DOMINUS AH.



### **Desafíos de construcción de la empresa:**

Según estudio de Confecámaras para el 2023, se encontró que la tasa de supervivencia de las micro empresas en Colombia era del 33.4%, cifra que al compararla con la de otras latitudes revela que el país está inferior a la cifra promedio de los países integrantes de la OCDE (Confecámaras, 2023)

De esta manera la mayoría de documentos en las bases de búsqueda, se enfocan en investigar sobre los factores externos que afectan al desarrollo de las pequeñas empresas, en estos se pudo identificar: la dificultad de mecanismos de crédito, los trámites administrativos, las relaciones con el sector gubernamental, con las instituciones financieras y otras que dificultan el crecimiento de estas (Fredy Romero Espinosa, 2015), sin embargo, es muy poca la investigación y la documentación realizada; acerca de las dificultades y los desafíos que enfrentan los emprendedores a la hora de formalizar su idea de negocio y es en esta etapa en donde la fundadora de DOMINUS AH comienza a ver las piedras existentes; en este largo camino que tienen los emprendedores por recorrer.

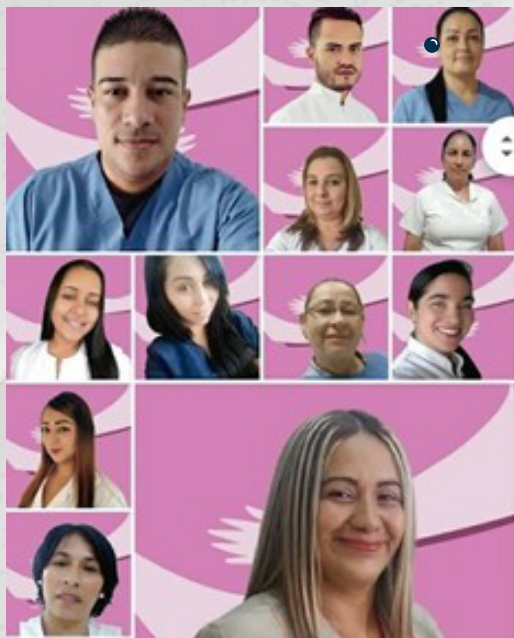


Al iniciar este proceso de formalización empresarial, cuenta Angie que vivió una ausencia de apoyo por parte de otras mujeres emprendedoras de la ciudad de Medellín, también tuvo que sortear las contiendas de la competencia desleal de algunas de sus empleadas; quienes vieron en este nicho de mercado una posibilidad de negocio escalable y tomaron la decisión de replicarlo, sin embargo, lo que ella reciente más son los altos impuestos y las diferentes sumas de dinero que ha tenido que pagar, por costos de pago a: cámaras de comercio, la Dian y otros para poder crear empresa; esta empresaria cuenta que la cantidad de procesos y estrés laboral le llevaron a desarrollar problemas de salud; desencadenando una condición de nódulos tiroideos. A pesar de esto la firme determinación de esta: madre, estudiante, líder y ahora empresaria; no se ha puesto en duda en ningún momento y ha sido fundamental para seguir luchando por alcanzar su meta, la cual se traduce a una empresa legalmente constituida, la cual en este momento cuenta con más de 10 empleados como se muestra en la imagen 1 y está brindando atención las 24 horas del día; posicionándose como una de las mejores empresas de atención hospitalaria de



Medellín.

Imagen 1: Equipo de trabajo



Fuente: Aprendiz Agie Panesso, 2023.

La empresa DOMINUS AH y su empresaria líder no se quedan quietas, en la imagen 2 se puede evidenciar como a través de diferentes: convenios, redes universitarias y programas especializados ofrecidos en estas; capacita a sus empleados en el aumento de la calidad del servicio y orientado en desarrollar habilidades para la atención integral y personalizada a cada paciente, con todo este proceso de evolución, el equipo empresarial se ha dado cuenta que la definición de atención integral; no se limita únicamente a la atención del paciente en cuestión, sino que también, abarca la socialización de estrategias y herramientas de

cuidado con su familia; estableciendo un bienestar generalizado en su entorno diario, lo que desencadena: una reducción del estrés en el paciente, un aumento en su calidad de vida y mejora en la retoma de actividades diarias (Suk Jung Han, 2013).

Imagen 2. Capacitación en red de conocimiento



Fuente: Aprendiz Agie Panesso, 2023.

Es bien sabido que en los últimos 15 años, la tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) han facilitado la difusión de todo tipo de información, en relación con esto, los pacientes y sus familias se han educado cada vez más respecto a los tratamientos y cuidados que se deben llevar a cabo; para una recuperación

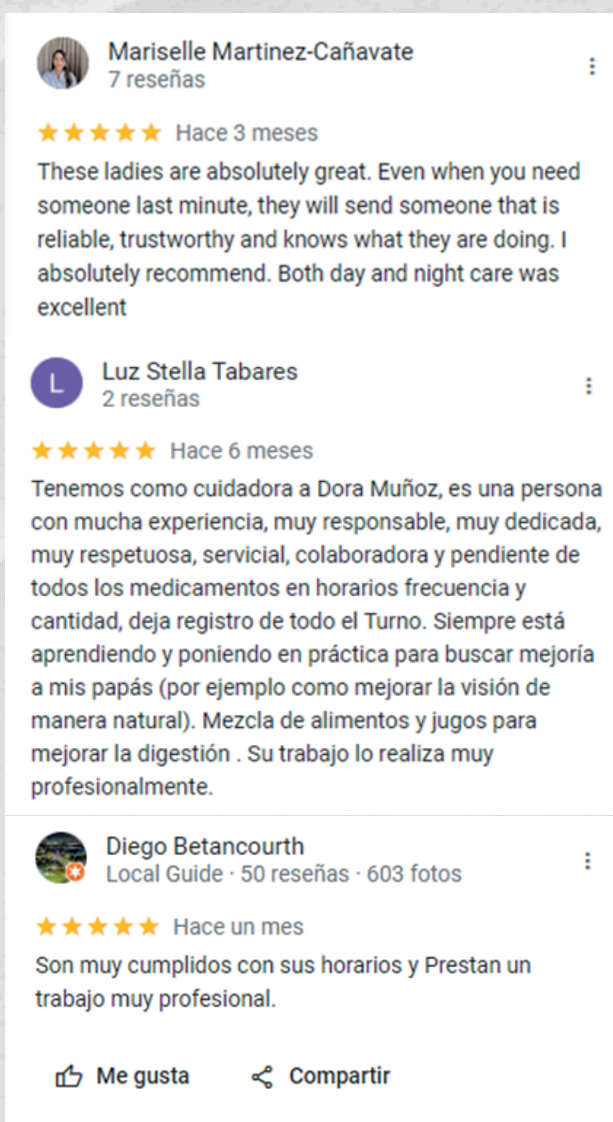
ideal y de esta manera, exigiendo a los profesionales y equipo de acompañamiento hospitalario; mejoras asistenciales que ayuden a aumentar su nivel de satisfacción (Saray Blanco-Abril, 2010).



Desde DOMINUS AH se tiene muy presente el concepto de satisfacción del paciente, por esto aplica encuestas de satisfacción a sus clientes y sus familias; con el objetivo de realizar una mejora continua a sus procesos y aunque estas encuestas son de manejo interno y privado de la empresa, se realizó una búsqueda de esta en internet; en donde se denotó que de 83 reseñas en sus calificaciones: solo tienen una con 1 estrella, una con 3 estrellas y 81 tienen 4 o 5 estrellas; lo anterior representa una satisfacción buena y excelente del 97.59%, lo que ratificaría que

DOMINUS AH es una empresa con atención integral y de calidad; a continuación en la imagen 3, se comparten algunas de las reseñas:

Imagen 3. Reseñas y calificaciones realizadas por clientes



Fuente: Elaboración propia.





## Conclusiones:

La empresa DOMINUS AH en particular, permite evidenciar de la identificación de la necesidad de un nicho de mercado que no ha sido atendido, cómo es el cuidado postoperatorio de pacientes y adultos mayores en hospitales y en casa, derivó en la creación de una empresa; la cual en este momento: está legalmente constituida, cuenta con más de 10 empleados y está brindando atención las 24 horas del día, posicionándose como una de las mejores empresas de atención hospitalaria de Medellín; esta empresa ha fundamentado su servicio en la atención integral y personalizada a sus pacientes.

Se evidencia a lo largo de este escrito que, la fundadora de DOMINUS AH enfrentó múltiples obstáculos, desde problemas de salud hasta competencia desleal, sin embargo, lo que más recalca es la falta de patrocinio gubernamental y su experiencia personal en la falta de apoyo entre mujeres emprendedoras; esto sin contar las cargas tributarias y trámites burocráticos que deben enfrentar los emprendedores colombianos; al momento de formalizar su empresa, a pesar de esto, DOMINUS AH continua con su crecimiento; mediante

convenios y capacitación constante.

## Bibliografía.

Alfonso J. Cruz-Jentoft, A. F.-P. (2009). r. Documento europeo sobre el futuro de la promoción. Elsevier.

Confecámaras. (2023). Estudio de supervivencia empresarial. Obtenido de <https://confecamaras.org.co/noticias/884-segun-estudio-de-confecamaras-el-33-5-de-las-empresas-del-pais-sobreviven-al-termino-de-5-anos#:~:text=Al%20realizar%20el%20an%C3%A1lisis%20por,grandes%20del%2085%2C7%25>.

Dr. Víctor Hugo Carrasco M, D. J. (2012). EVALUACIÓN DE RIESGOS QUIRÚRGICOS Y MANEJO POST CIRUGÍA DEL ADULTO MAYOR DE 80 AÑOS. Revista Médica Clínica Las Condes.

Fredy Romero Espinosaa, Z. A.-C. (2015). Fracaso empresarial de las pequeñas y medianas. Elsevier. doi:<https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.003>

Linda L. Liu, M. a. (2000). Predicting Adverse Postoperative Outcomes in Patients Aged 80 Years or Older. Journal of the American Geriatrics Society. Organización Mundial de la Salud. (2022). Envejecimiento y salud.

Outcomes in Patients Aged 80 Years or Older. Journal of the American Geriatrics Society.

Organización Mundial de la Salud. (2022). Envejecimiento y salud.

Saray Blanco-Abril, F. S.-V.-N.-J.-D.-G.-B. (2010).

Satisfacción de los pacientes de urgencias con los cuidados enfermeros. Enfermería Clínica. doi:doi:10.1016/j.enfcli.2009.08.005

Suk Jung Han, P. R. (2013). Clinical Outcomes and Quality of Life of Home Health Care Patients. doi:https://doi.org/10.1016/j.anr.2013.03.002

Walter E. Pofahl, M. F. (2003). Current Status and Future Directions of Geriatric General Surgery. Journal of the American Geriatrics Society.