

**EVALUACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE HABILITACIÓN DEL SISTEMA  
OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD DE  
LA IPS CENTRO INTEGRAL DE ESTÉTICA BID-BODY-CARE**

**ASSESSMENT STANDARDS ENABLING THE QUALIFICATION SYSTEM OF  
QUALITY HEALTH CARE TO THE IPS SPA CENTER OF ESTHETIC  
INTEGRAL BID-BODY CARE**

**AUTOR.** Hugo Andres Cordoba Bolaños, Ingrid Lisseth Méndez Monje, Yina Marcela Polo Leguízamo

Estudiantes de Fisioterapia. Fundación Universitaria María Cano, Extensión Neiva, Facultad Ciencias de la Salud, Programa de Fisioterapia.

**RESUMEN**

El proceso de habilitación de una institución prestadora de servicios de salud es una actividad encaminada al mejoramiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio, teniendo en cuenta que la calidad es un proceso continuo, dinámico, es el camino, no es el fin. Entendido así, en el momento de hacer presencia en el mercado laboral, nuestra institución ve al ser humano de manera integral, digno de recibir por parte de todo nuestro equipo, la mejor atención posible.

Por lo anterior y tomando como referencia la Ley 1441 de 2013, en donde se establecen los estándares de calidad para la gestión de los centros de estética

integral (SPA), se busca que el mejoramiento de la calidad sea continuo y de fácil acceso a la comunidad en general, por lo tanto se plantea el siguiente proyecto: “EVALUACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE HABILITACIÓN DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD DE LA IPS CENTRO INTEGRAL DE ESTÉTICA BID-BODY-CARE”.

**PALABRAS CLAVES.** Gerencia en salud, estándares de habilitación, atención al usuario, auditoria, servicio.

## **SUMMARY**

The process of enabling an institution providing health services is a strategy to improve quality standards in service delivery, taking into account that quality is an ongoing, dynamic process, it is the way, is not the end activity. Well understood at the time of participation in the labor market, our institution sees the human being holistically, worthy of by our team, the best possible care.

By the above and by reference to the 1441 Act of 2013, where the quality standards for the management of comprehensive aesthetic centers (SPA), as it is intended that the quality improvement is continuous and easy access to community, so the next project arises: “ASSESSMENT STANDARDS ENABLING THE QUALIFICATION SYSTEM OF QUALITY HEALTH CARE TO THE IPS SPA CENTER OF ESTHETIC INTEGRAL BID-BODY CARE”

**KEY WORDS.** Health Management, qualification standards, customer service, audit, service.

## INTRODUCCIÓN

El sistema de habilitación, un facilitador del incentivo legal para la calidad de la atención en salud, es un componente obligatorio y estatal del sistema de garantía de calidad y constituye la herramienta definida para autorizar el ingreso y la permanencia de los prestadores de servicios de salud en el sistema de salud. Su propósito fundamental es la protección de los usuarios de los potenciales riesgos propios de la prestación de servicios de salud<sup>1</sup>.

El reordenamiento del sector salud durante la última década en Colombia, originó, que el antiguo sistema nacional de salud se transformara en un sistema moderno de seguridad social en salud, el cual ha tenido que desempeñarse en una crisis hospitalaria progresiva, junto con la demanda excesiva de servicios de la población dando como resultado el aumento de quejas por malos servicios e inadecuados procedimientos<sup>2</sup>. En este sentido, aquellos servicios que no están incluidos dentro del Plan Obligatorio de Salud POS son tomados como una alternativa viable tanto para quien lo requiere como para quien lo necesita.

Es importante establecer que para la adecuada prestación de los servicios relacionados con la estética integral se hace necesario estandarizar los procesos, orientándolos hacia el cumplimiento de lo establecido en la normatividad colombiana, permitiendo dejar como parámetro general el mejoramiento continuo de la calidad y permitir la atención al usuario como nuestra política de servicio.

---

1 CENTRO DE GESTIÓN HOSPITALARIA. Habilitación. Sistema de habilitación. [Online]. [Citado el 14 de marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://www.cgh.org.co/temas/descargas/habilitacion.pdf>>

2 GARZÓN, Margareth. SAAVEDRA, Maria Jose. VIDAL, Yenny. Validación del cumplimiento de los criterios de habilitación en los estándares de oportunidad, accesibilidad y seguridad en el Área de fisioterapia del Hospital San Vicente de Paúl de la Ciudad Palmira en el período comprendido entre agosto de 2010 - Mayo de 2011. [Online]. [Citado el 14 de marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/10839/149/1/Dina%20margareth%20Garzon.pdf>>

El sistema de habilitación incluye dos procesos básicos: la autoevaluación e inscripción en el registro especial de prestadores de servicios de salud, y la verificación del cumplimiento de estándares por parte de las autoridades de salud.

El primero de ellos está orientado a autorizar el ingreso de los prestadores de servicios de salud en el sistema, y crear y mantener una base de datos actualizada de la oferta de servicios de salud en el país. Implica la evaluación por parte del prestador de servicios de salud en el interior de su institución, de todos los estándares que le sean aplicables según los servicios que preste, y en caso de incumplimiento de alguna de las condiciones, la realización de las acciones necesarias para cumplirlos, o en caso contrario, la autorrestricción en la prestación de servicios.

El segundo proceso básico es la verificación del cumplimiento de las condiciones de habilitación. Se inicia con la identificación, por diferentes medios, de los prestadores de su jurisdicción, para realizar un censo inicial y el cruce de este listado con las bases de datos del registro especial, para identificar los prestadores que ofrezcan los servicios sin la debida autorización<sup>3</sup>.

## **PROPUESTA METODOLÓGICA**

La metodología empleada para la realización del trabajo fue una investigación de tipo descriptivo, donde se describe y se evalúa el cumplimiento de los estándares

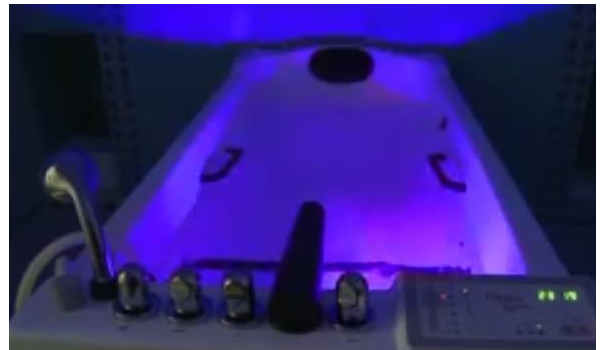
---

3 CENTRO DE GESTIÓN HOSPITALARIA. Op. Cit. p. 4.

de Habilitación de acuerdo a la Normatividad Sanitaria Vigente de la IPS de un SPA; además se realizó una encuesta con el objetivo de determinar la percepción de los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por el Spa Centro Integral De Estética BID-BODY-CARE.

## **RESULTADOS**

Mediante la realización de la autoevaluación con el instrumento de la Resolución 1441 de 2013, se pudo constatar que la IPS SPA Centro Integral de Estética BID-BODY-CARE cumple en su totalidad con los criterios evaluados en los estándares talento humano, dotación, medicamentos, dispositivos médicos e insumos, historia clínica y registros.





En cuanto a los estándares infraestructura, la Institución no cumple en cuanto a las dimensiones interiores de ascensores para permitir la movilización de sillas de ruedas, camillas, etc.





En cuanto a los estándares procesos prioritarios no cumple con una política formal de seguridad y por tal razón no tiene asignado un grupo que se encargue de dicha labor; no hay capacitaciones constantes al personal en temas institucionales, de salud y calidad.

Por tal razón se hace necesario diseñar una política de seguridad del paciente y un procedimiento para el reporte de eventos adversos que se presenten en el Spa Centro Integral de Estética BID-BODY-CARE y se sugiere a la Institución incluir la propuesta dentro de sus políticas institucionales, con el firme propósito de darle viabilidad al proceso de habilitación de la Institución prestadora de Salud.

## **DISCUSION**

En Colombia la Constitución política de 1991, estableció que “la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio, prestado bajo la dirección, coordinación y control del estado”<sup>4</sup>, aplica los principios de descentralización, universalidad, solidaridad, equidad, eficiencia y calidad que debe tener el servicio de salud en Colombia.

---

4 SENADO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. [Online]. [Citado el 27 de marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion_politica_1991.html)>

Luego de la creación y aprobación de la Ley 100 de 1993, esta produjo cambios en la organización administrativa y en la prestación de servicios de salud. Estos cambios trajeron consigo la creación de un nuevo Sistema General de Seguridad Social en Salud y a partir de este se constituyó El Sistema Único de Habilitación, el cual se define como el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, de suficiencia patrimonial y financiera y de capacidad técnico administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el Sistema, los cuales buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los Prestadores de Servicios de Salud y las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB)<sup>5</sup>.

Es de resaltar que los procesos de habilitación en salud se convierten en un mecanismo indispensable para mejorar las condiciones de la prestación de servicios por parte de las instituciones prestadoras de salud, teniendo por justificación el mejoramiento de las condiciones de salud y de satisfacción de los usuarios, todo con el fin de identificar y mejorar las necesidades y la satisfacción de los mismos, así como también de sus familias, del nivel jerárquico, directivos, profesionales de la salud y de comunidad en general.

## **CONCLUSIONES**

Se considera que los resultados obtenidos son una pieza fundamental para iniciar un trabajo en la institución, desde luego esto no sería posible sin el compromiso y

---

<sup>5</sup> REPUBLICA DE COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Sistema único de habilitación. [Online]. [Citado el 03 de febrero de 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/sistema-unicode-habilitacion.aspx>>



la participación de la institución en el proyecto, quienes a través del mismo se mostraron muy interesados en los resultados.

Luego de verificar el cumplimiento de los estándares de habilitación de acuerdo a la normatividad vigente (Resolución 1441 de 2013) se concluye que la IPS SPA Centro Integral de Estética Bid-Body-care ubicada en la ciudad de Neiva, debe enfocar todos los esfuerzos para realizar ajustes a cada uno de los servicios con los que cuenta para garantizar una prestación de servicios con calidad y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

En las instalaciones del SPA se evidencian algunos incumplimientos específicos en infraestructura los cuales pueden poner en riesgo el libre desplazamiento de los usuarios a los diferentes servicios.

Luego de verificar el cumplimiento de estándares de habilitación de acuerdo a la norma vigente, se observa que el recurso humano es idóneo y comprometido con la prestación del servicio de la IPS, sin embargo, el estándar de procesos prioritarios presenta incumplimientos como la aplicación de una política formal de seguridad del paciente y reporte de eventos adversos, por tal motivo se presenta una propuesta de política con el fin de que la institución cuente con fortalecimiento del equipo interdisciplinario para garantizar la seguridad del paciente y sus familias durante la estancia en la institución con mecanismos de identificación oportuna de posibles riesgos en cada uno de los servicios.

La IPS Spa Centro Integral de Estética Bid-Body-Care garantiza que todo el personal conoce e identifica claramente la necesidad de cumplir con los mínimos requisitos para la prestación el servicio, para garantizar oportunidad, calidad y seguridad en la atención de los usuarios.

La IPS avala que cumple en su totalidad con el estándar historia clínica, ya que el personal que presta servicios diligencia la documentación necesaria que soporta la

asistencia brindada a los usuarios; en cuanto al estándar de medicamentos, dispositivos médicos e insumos la institución cumple con los lineamientos con el fin de no exponer a los pacientes a riesgos por parte de elementos estéticos y equipos suministrados por la institución para prestar sus servicios.

El cumplimiento de la normatividad ambiental y sanitaria en la institución se cumple, ya que este asunto conlleva a la optimización de procesos que no solo repercuten en la protección de los pacientes y familiares, como también en el cumplimiento de los mismos para ofertar servicios de calidad.

En cuanto a la satisfacción del usuario con relación a diferentes ámbitos relacionados con la institución, la cual se midió por medio de una encuesta aplicada a algunos usuarios que asisten constantemente a la IPS Spa Centro Integral de Estética Bid-Body-Care, resulta que los usuarios opinan que la Institución cumple en su totalidad con los servicios y se sienten muy a gusto con la calidad del servicio prestado y la calidez del personal de la institución.

## **RECOMENDACIONES**

Para garantizar la continuidad de los procesos con altos estándares de calidad se hacen las siguientes recomendaciones:

- ❖ Aplicar los procesos establecidos por la legislación actual para cumplir con los requisitos mínimos para el proceso de habilitación.
- ❖ Establecer mecanismos de capacitación continua a los funcionarios, así como la actualización de equipos y modernización de los procesos.

- ❖ Acondicionar las instalaciones físicas para los cambios tecnológicos y la comodidad de la población atendida.
- ❖ Continuar con el proceso de evaluación continua de los estándares de calidad.
- ❖ Garantizar un óptimo servicio con calidad y calidez.
- ❖ La IPS SPA deberá contar con fortalecimiento del equipo interdisciplinario para garantizar la seguridad del paciente y sus familias durante la estancia en la institución con mecanismos de identificación oportuna de posibles riesgos en cada uno de los servicios.
- ❖ Se sugiere establecer y aplicar una política formal de seguridad del paciente con el fin de evitar riesgos y fortalecer la prestación del servicio de forma oportuna en caso de alguna eventualidad.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

BOHORQUEZ, Viviana. JIMENEZ, Carolina. Verificación de estándares de habilitación en una IPS clínica pediátrica de Segundo nivel de complejidad ubicada en la ciudad de Bogota D.C. [Online]. [Citado el 27 de marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL:

<http://repository.ean.edu.co/bitstream/10882/2001/7/JimenezCarolina2012.pdf>>

CENTRO DE GESTIÓN HOSPITALARIA. Habilitación. Sistema de habilitación. [Online]. [Citado el 14 de marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://www.cgh.org.co/temas/descargas/habilitacion.pdf>>

CLINICA EL BOSQUE. Programa de seguridad del paciente. [Online]. [Citado el 10 de febrero de 2014]. Disponible en internet: <URL: [http://www.clinicaelbosque.com.co/content/programa\\_paciente](http://www.clinicaelbosque.com.co/content/programa_paciente)>

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. ESAP. El talento humano de mi empresa. [Online]. [Citado el 04 de febrero de 2014]. Disponible en internet: <URL: <http://82.165.131.239/hosting/empresa/general/monografias/monograf%C3%ADa166.pdf>>

EUMED. NET. Mejora continua. [Online]. [Citado el 04 de febrero de 2014]. Disponible en internet: <URL: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/390/EI%20ciclo%20de%20la%20mejora%20continua.htm>>

GARCÍA Salinero Julia. Estudios descriptivos. [Online]. [Citado el 03 de febrero de 2014]. Disponible en internet URL:< [http://www.fuden.es/FICHEROS\\_ADMINISTRADOR/F\\_METODOLOGICA/formacion%207.pdf](http://www.fuden.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F_METODOLOGICA/formacion%207.pdf) >

GARZÓN, Margareth. SAAVEDRA, Maria Jose. VIDAL, Yenny. Validación del cumplimiento de los criterios de habilitación en los estándares de oportunidad, accesibilidad y seguridad en el Área de fisioterapia del Hospital San Vicente de Paúl de la Ciudad Palmira en el período comprendido entre agosto de 2010 - Mayo de 2011. [Online]. [Citado el 14 de marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/10839/149/1/Dina%20margareth%20Garzon.pdf>>

GOOGLE MAPS. Calle 7a # 08-8 Neiva, Huila, Colombia. [Citado el 14 de Marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL: <https://maps.google.es/>>

GRAJALES, Tevni. Tipos de investigación. [Online]. [Citado el 03 de febrero de 2014]. Disponible en internet:<URL: <http://tgrajales.net/investipos.pdf>>

HABILITACIÓN S.A.S. Auditoria PAMEC. [Online]. [Citado el 04 de febrero de 2014]. Disponible en internet: <URL: <http://www.habilitacionactiva.com/index.php/auditoria-pamec>>

ICONTEC. Acreditación en salud. [Online]. [Citado el 04 de febrero de 2014]. Disponible en internet: <URL: <http://www.acreditacionensalud.org.co/acreditacion.php?IdSub=117&IdCat=29>>

IMPLEMENTACIÓN SIG. El ciclo de Deming. [Online]. [Citado el 04 de febrero de 2014]. Disponible en internet: <URL: <http://www.implementacionsig.com/index.php/generalidades-sig/55-ciclo-de-deming>>

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Sistema obligatorio de garantía de calidad. Pautas de auditoría para el mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud. [Online]. [Citado el 04 de febrero de 2014]. Disponible en internet: <URL: <http://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Pautas%20de%20Auditoria%20para%20el%20Mejoramiento%20de%20la%20Calidad%20de%20la%20Atenci%C3%B3n%20en%20Salud.pdf>>

MINISTERIO DE SALUD. Estándares de calidad para el primer nivel de atención en salud. [Online]. [Citado el 04 de febrero de 2014]. Disponible en internet: <URL: <http://www.diresacusco.gob.pe/administracion/serums/Plan%20Mejora%20Web/Estandar1erNivel2003.pdf>>

MINISTERIO DE SALUD. Manual de habilitación de establecimientos de salud-2da. Edición. [Online]. [Citado el 14 de marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://www.disaster-info.net/PED->

Sudamerica/leyes/leyes/centroamerica/nicaragua/salud/Manual\_Habilitacion\_de\_Establecimientos\_de\_Salud.pdf>

REPUBLICA DE COLOMBIA. Decreto 1011 de 2006 (abril 3). [Online]. [Citado el 28 de marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19975>>

REPUBLICA DE COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 100 de 1993 (diciembre 23). [Online]. [Citado el 28 de marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>>

REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución política de Colombia. [Online]. [Citado el 27 de Marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://web.presidencia.gov.co/constitucion/index.pdf>>

REPUBLICA DE COLOMBIA. Decreto 2174 de 1996 (noviembre 28). [Online]. [Citado el 28 de marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/DECRETOS/2174%2096.pdf>>

REPUBLICA DE COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 2309 de 2002 (octubre 15). [Online]. [Citado el 28 de marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6829>>

REPUBLICA DE COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 001043 de 2006 (abril 3). [Online]. [Citado el 03 de febrero de 2014]. Disponible en internet: <URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20268>>

REPUBLICA DE COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 1446 de 2006 (mayo 8). [Online]. [Citado el 03 de febrero de 2014].

Disponible en internet: <URL: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20267>>

REPUBLICA DE COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 1441 de 2013 (mayo 6). [Online]. [Citado el 03 de febrero de 2014]. Disponible en internet: <URL: [http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion\\_minsaludps\\_1441\\_2013.htm](http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_minsaludps_1441_2013.htm)>

REPUBLICA DE COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Sistema único de habilitación. [Online]. [Citado el 04 de febrero de 2014]. Disponible en internet: <URL: <http://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/sistema-unicode-habilitacion.aspx>>

REPUBLICA DE COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD. Resolución 1474 de 2002 (noviembre 7). [Online]. [Citado el 28 de marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL: <http://www.minsalud.gov.co/Normatividad/RESOLUCI%C3%93N%201474%20DE%202002.pdf>>

RODRIGUEZ GOMEZ, Gregorio. & Cols. Metodología de la investigación cualitativa. [Online]. [Citado el 24 de enero de 2014]. Disponible en internet: <URL: [http://metodosdeinvestigacioninterdisciplinaria.bligoo.com.co/media/users/10/528344/files/53953/INVESTIGACION\\_CUALITATIVA\\_Rodriguez\\_et\\_al.pdf](http://metodosdeinvestigacioninterdisciplinaria.bligoo.com.co/media/users/10/528344/files/53953/INVESTIGACION_CUALITATIVA_Rodriguez_et_al.pdf)>

ROJAS RAMOS. Daniel. Teorías de calidad. Orígenes de tendencias de la calidad total. [Online]. [Citado el 04 de febrero de 2014]. Disponible en internet: <URL: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/teocalidad.htm>>

SENADO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. [Online]. [Citado el 27 de marzo de 2013]. Disponible en internet: <URL:

[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion_politica_1991.html)>

SPA CENTRO INTEGRAL DE ESTÉTICA BID-BODY-CARE. Archivo de la empresa. Neiva: fotocopia, 2013. P. 1-2.

SPA CENTRO INTEGRAL DE ESTETICA BID-BODY-CARE. Portafolio de servicios Spa Centro Integral De Estética Bid-Body-Care. Archivo de la empresa.