

Contenido

Prólogo.....	15
SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD.....	17
0. JUSTIFICACIÓN Y ESTRUCTURA	17
Capítulo 1. Estándares de un Sistema de Garantía de Calidad en Salud	21
1.1. Estándares de un Sistema de Garantía de Calidad en Salud	21
1.1.1. Metodología.....	21
1.2. Cómo funciona el sistema.....	22
1.2.1. Niveles.....	23
1.3. Componentes	23
1.3.1. Estándares legales.....	23
1.3.2. Estándares procedimentales	24
1.3.3. Estándares de gestión	24
1.4. Propósito de los estándares	24
1.5. Organización de los estándares de gestión.....	25
1.6. Organización de los estándares.....	25
1.7. Componentes.....	26
1.8. Unidades Funcionales Multidisciplinarias	27
1.9. Redes Integradas de Servicios de Salud -RIPSS.	28
1.10. Un bien, puede ser un producto y/o un servicio.....	29
1.11. Proceso	29
1.11.1. Áreas/Procesos Estratégicos.....	30
1.11.2. Áreas/Procesos Misionales o Prioritarios.....	30
1.11.3. Áreas/Procesos de Apoyo	30
1.11.4. Áreas/Procesos de Evaluación.....	30
1.11.5. Área	31
1.12. Metodología para estandarizar los procesos	31
Capítulo 2. Sistema único de habilitación	35
2. Sistema único de habilitación	35
2.1. Condiciones de habilitación que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud.....	36
2.1.1. Condiciones de Capacidad Técnico – Administrativa.	36
2.1.2. Condiciones de Suficiencia Patrimonial y Financiera.....	44
2.1.3. Condiciones de Capacidad Tecnológica y Científica	47
2.2. Estándares de habilitación	48
2.2.1. Estándares y Criterios de Habilitación por Servicio	49
2.2.2. Clasificación de Grupo y Servicio para habilitación de los prestadores de servicios de salud.....	59

2.3. Trámite	73
2.3.1. Autoevaluación de las condiciones de habilitación	73
2.3.2. Activación del Código Habilidadación	75
2.3.3. Distintivos de habilitación	77
2.4. Plan de visitas de Verificación	81
2.5. Estructura de los servicios de salud	83
2.6. Verificación del Cumplimiento de las Condiciones de Habilidadación	87
2.7. Visitas Previas nuevas Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Entidad Departamental y/o Distrital de Salud	119
2.8. Novedades	123
2.9. Verificación del Mantenimiento de las Condiciones de Habilidadación	123
2.10. Prestación de servicios de salud en situaciones de emergencia	129
2.11. Generalidades	130
2.12. NTC-6001. Modelo de gestión para micro empresas y pequeñas empresas (Mipymes)	140

Capítulo 3. Auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud. 141

3.1. Conocer qué es un sistema de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud	169
3.1.1. Niveles de operación de la auditoría para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud	172
3.1.2. Tipos de acciones	181
3.1.3. Fases de la asistencia técnica	181
3.2. Guía para la formulación e implementación del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud –PAMEC	190
Efectividad del PAMEC	193
Funciones de las Entidades territoriales	194
PAMEC Medicina Prepagada	194
3.2.1. ¿Qué es el PAMEC?	195
3.2.1.1. Cómo elaborar el PAMEC	195

Capítulo 4. Sistema Único de Acreditación (Sistema de gestión de calidad)..... 225

4.1. Qué es un Sistema Único de Acreditación (Sistema de Gestión de Calidad).....	225
4.1.1. Comparación entre ISO 9001:2008 vs ISO 9001:2015	225
4.1.2. Resumen sobre la ISO 9001 de 2015	230
4.1.3. Estándares de acreditación exigidos por la norma y la entidad acreditadora	250

Capítulo 5. Sistema de información para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud 267

5.1. Objetivo de un sistema de información para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud	267
5.2. Indicadores de monitoría del sistema obligatorio de garantía de la calidad	274
5.3. Cómo hacer un sistema de información gerencial para clasificación y almacenamiento de información a reportar	277
5.4. Condiciones y procedimientos del sistema de información gerencial.....	278
5.4.1. Niveles de Operación del Sistema de Información para la calidad.	278
5.5. Otros aspectos que se deben cumplir	280

5.6. Novedades de los Prestadores de Servicios de Salud	284
Capítulo 6. Ejemplo de implementación de un Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud en una empresa del sector salud.....	295
6.1. De los requisitos generales para ser IPS.	295
6.2. Organización de una empresa del sector salud	296
6.2.1. Componente legal	296
6.2.1.1. Requisitos comerciales y tributarios	297
6.2.1.2. Requisitos de funcionamiento	346
6.2.1.3. Requisitos de seguridad social.....	356
6.2.2. Direccionamiento estratégico	361
6.2.2.1. Misión.....	362
6.2.2.2. Visión	362
6.2.2.3. Cultura organizacional.....	362
6.2.2.4. Escala de valores corporativos	363
6.2.2.5. Principios corporativos	364
6.2.2.6. Objetivos institucionales.....	364
6.2.2.7. Estructuración del Código de Ética (Conducta)	368
6.2.2.8. Ejemplo de código de políticas de buen gobierno y ética para una entidad del sector salud	370
6.3. Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud	380
6.3.1. Carta de desempeño.....	382
6.3.2. Comité de ética hospitalaria.....	383
6.3.3. Derechos y deberes en salud	384
6.3.4. Mecanismos de acceso a la salud.....	385
6.3.5. Portafolio de bienes	393
6.4. Estandarización de procesos	395
6.4.1. Estandarización de procesos en una empresa del sector salud, para el montaje de un Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.....	396
6.4.1.1. Elaboración del plan de gestión estratégica para el proceso de consulta odontológica.....	397
Análisis de la información estadística.....	398
Indicadores iniciales de proyección estratégica del proceso de consulta odonto-lógica.....	400
Análisis de la información de mercados del proceso de consulta odontológica.....	400
Análisis del entorno para el proceso de consulta odontológica.	401
Análisis de vulnerabilidad.	402
Análisis de benchmarking del proceso de consulta odontológica	403
Análisis de indicadores macroeconómicos.	406
Inflación.	407
Indicadores definitivos de planeación estratégica del proceso de consulta.	409
Presentación del Plan estratégico del proceso de consulta odontológica.....	409
6.4.1.2 Elaboración del Plan de gestión estratégico del proceso de consulta médica domiciliaria.....	411

Análisis de la información estadística del proceso de consulta médica domiciliaria.	411
Análisis de la información de mercados del proceso de consulta médica domiciliaria.	411
Análisis del entorno del proceso de consulta médica domiciliaria.	411
Benchmarking.....	413
Análisis del ambiente interno-externo, matriz DOFA del proceso de consulta médica domiciliaria.	413
Presentación del Plan estratégico proceso de consulta médica domiciliaria.	414
Plan estratégico de oferta del proceso cíclico de consulta odontológico.....	415
Plan estratégico de contratación del proceso cíclico de consulta odontológica.	416
Presentación plan estratégico de compra de medicamentos xxxxxxxx.....	416
Presentación plan estratégico de entrega de medicamentos xxxxxxxx.....	417
Presentación plan estratégico de almacenamiento del inventario de medicamentos	417
Plan estratégico de oferta de consulta médica externa.	418
Plan estratégico de contratación de consulta médica externa.....	418
Evaluación de gestión.....	418
6.4.2. Presentación del plan de acción de consulta odontológica. Año 2010.	418
Presentación plan de acción de consulta odontológica ejecutado.	419
Indicadores de gestión y desempeño.....	419
Análisis a los indicadores de gestión y desempeño del plan de gestión de consulta odontológica.	419
Presentación del plan de acción de consulta médica domiciliaria.....	421
Medición de la gestión del plan de consultas médicas domiciliarias en términos de eficacia.	421
6.4.3. Elaboración del plan de acción de costos del proceso de consulta odontológica.	423
Costos fijos - factor empresa del proceso de consulta odontológica.....	424
Costos variables - factor capital. K, del proceso de consulta odontológica.	427
Costos variables factor trabajo, del proceso de consulta odontológica.....	431
Costo total del proceso de consulta odontológica.....	431
Presentación del plan de acción de costos para el proceso de consulta médica domiciliaria.....	432
Elaboración del plan de acción de costos de consulta médica domiciliaria.....	434
Costo fijo o medio definitivo por unidad de servicio para todas las unidades del portafolio.	434
Costos variables factor capital de consulta médica domiciliaria.....	434
Costos variables factor trabajo. (Trabajo operativo) de consulta médica domiciliaria.	436
Costo total consulta médica domiciliaria por unidad	436

Presentación del plan de acción de costos para el proceso de consulta médica domiciliaria.....	437
Evaluación de la gestión de costos del proceso de consulta médica domiciliaria en términos de eficiencia:	437
6.4.4. Informe de gestión, IPS xxxxxxxx.....	439
Tablero de mando.....	440
Tableros con estándares para comparar el indicador de efectividad en la gestión.....	441
Cómo hacer el presupuesto de costos de la compañía como componente de un sistema obligatorio de garantía de calidad en salud.	441
Cómo hacer el presupuesto de ventas de la compañía como componente de un sistema obligatorio de garantía de calidad en salud.	442
Cómo hacer la proyección de ganancias de la compañía dentro de un sistema obligatorio de garantía de calidad en salud.....	443
Organización del área de compras, bajo el principio de economía.	443
Procedimientos de control:.....	447
Evaluación económica de la gestión administrativa en el área de compras.	447
6.4.5. Elaboración del plan indicativo / operativo de consulta odontológica.	449
Plan indicativo / operativo de consulta médica domiciliaria.	449
Elaboración manuales.....	449
Características de un manual	452
6.4.6. Elaboración del Manual de procesos	452
Ficha técnica para el manual de procesos del proceso de consulta odontológica general.....	452
Estudio de tiempo y movimientos.	454
Proceso de atención médica domiciliaria.	456
6.4.7. Elaboración manual de procedimientos.....	457
Ficha técnica del manual de procedimientos del proceso de consulta odontológica general	459
Ficha técnica del manual de procedimientos del proceso de atención médica domiciliaria.....	460
Manual técnico	461
El Producto	462
Familias de Productos	462
El Local de Negocio	463
Las Instalaciones.	463
Mobiliario, equipos informáticos, herramientas, vehículos, etc.....	463
El Mantenimiento, limpieza y seguridad.....	464
Gestiones, permisos y licencias previas a la apertura.....	464
Personalidad jurídica del franquiciado.	464
Contratación de seguros	464
Marco legal.....	466
Marco teórico	467
Concepto de manual de organización.....	467
Importancia de la organización.....	467
Formatos de control de procesos	471
Control de documentos	471
Control de los registros.....	472

6.5 Información documentada.....	472
6.5.1 Generalidades.....	472
6.5.2 Creación y actualización.....	472
6.5.3 Control de la información documentada.....	473
Manuales de Estándares del Sistema Único de Acreditación.....	481
6.6. Estandarización del área de recursos humanos.....	481
6.6.1. Estandarización del área de recursos humanos para el montaje de un Sistema de Garantía de Calidad en Salud.....	481
Estructura orgánica.....	482
Organigrama vertical.....	483
Organigrama horizontal.....	484
Organigrama staff.....	485
Ficha técnica para un cargo.....	485
Estándares para selección de personal.....	489
Estándares para inducción de personal.....	489
Estándares para capacitación de personal.....	491
Promoción de personal por méritos.....	493
Organización del área de control disciplinario.....	495
Control disciplinario interno.....	496
Significado de control interno.....	496
Proceso de Implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).....	497
Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) guía técnica de implementación para mipymes y para grandes empresas.....	599
Obligaciones de los Empleadores.....	599
Obligaciones de las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL).....	500
Responsabilidades de los Trabajadores.....	500
Adquisición de bienes.....	511
Contratación.....	512
Medición y evaluación de la gestión en SST.....	512
Indicadores de estructura, proceso y resultado que miden el SG-SST.....	512
Introducción a la aplicación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.....	517
Programa de higiene y seguridad industrial.....	547
Evaluación de la calidad del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo.....	552
Auditoría interna al sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.....	556
Revisión por la gerencia.....	556
6.7. Organización del área de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud.....	557
6.7.1. Direccionamiento estratégico del proceso de auditoría interna de calidad.....	557
Misión del proceso de auditoría interna de calidad.....	557
Visión del proceso de auditoría interna de calidad.....	557
Principios corporativos del proceso de auditoría interna de calidad.....	557
6.7.2. Elaboración del plan estratégico o a largo plazo de auditoría.....	557
Nivel de Planeación.....	558
Nivel Administrativo y Financiero.....	558

Nivel Asistencial.....	558
Presentación del plan estratégico o a largo plazo de auditoría.....	559
6.7.3. Elaboración del plan de acción o a mediano plazo de auditoría.....	559
6.7.4. Elaboración del plan operativo/indicativo.....	559
6.7.5. Elaboración de la ficha técnica del proceso de evaluación de auditoría interna.....	560
6.7.6. Elaboración de la ficha técnica de procedimientos del proceso de evaluación de la auditoría interna.....	561
6.7.7. Elaboración del manual de funciones área de auditoría.....	565
6.7.8. Elaboración del manual de evaluación de control interno y/o calidad.....	565
6.7.9. Elaboración indicadores de gestión de control interno y/o calidad.....	567
6.7.10. Organización del comité coordinador de control interno y/o calidad.....	567
6.7.11. Comités obligatorios.....	568

Capítulo 7. Normas de control interno y calidad que deben cumplir la entidades del sector salud para organizar el sistema obligatorio de garantía de calidad en salud.....	571
---	------------

Índice de figuras

Figura 1.1. Estándares de un sistema obligatorio de garantía de calidad en salud.....	21
Figura 1.2. Proceso de realización de examen de hemograma.....	31
Figura 3.1. Organigrama.....	174
Figura 5.1. Sistema de información.....	277
Figura 6.1. Trámites legales y tributarios.....	297
Figura 6.2. Trámites de Funcionamiento.....	346
Figura 6.2a. Trámites de seguridad social.....	356
Figura 6.3. Portafolio de bienes.....	394
Figura 6.4. Análisis de indicadores macroeconómicos.....	406
Figura 6.5. Organigrama de la empresa.....	483
Figura 6.6. Organigrama vertical.....	484
Figura 6.7. Organigrama horizontal.....	485
Figura 6.8. Organigrama staff.....	486
Figura 6.9. Gráfica de enfoque sistémico de algunas áreas que conforman el Comité en un Sistema de Garantía de Calidad en Salud.....	569

Índice de tablas

Tabla de orden de estándares generales exigidos por las normas y desarrollados en el libro.....	189
Tabla de orden de estándares generales exigidos y desarrollados en el libro.....	266
Tabla 6.1. Tipos de empresas públicas y empresas privadas.....	317
Tabla 6.3. Tabla de clases de riesgo.....	356
Tabla 6.4. Valor de cotización de acuerdo con la clase de riesgo.....	357

Tabla 6.5. Matriz axiológica.....	363
Tabla 6.6. Registro y clasificación de la información estadística proceso de consulta odontológica.....	399
Tabla 6.7. Registro y clasificación de información estadística con indicadores iniciales de proyección estratégica para el proceso de consulta odontológica.....	400
Tabla 6.8. Comparación de indicadores iniciales con la información de mercado potencial del proceso de consulta odontológica.....	401
Tabla 6.9. Matriz DOFA.....	402
Tabla 6.10. Indicadores definitivos de planeación estratégica del proceso de consulta odontológica.	409
Tabla 6.11. Plan estratégico de proceso de consulta odontológica.....	410
Tabla 6.12. Registro y clasificación de la información estadística proceso de consulta médica domiciliaria.	412
Tabla 6.13. Análisis del ambiente interno-externo.....	413
Tabla 6.14. Presupuesto total de costos de la compañía.	442
Tabla 6.15. Presupuesto total de ventas de la compañía.....	443
Tabla 6.16. Proyección de ganancias de la compañía.	445
Tabla 6.17. Matriz de evaluación económica de la gestión administrativa en el área de compras.....	448
Tabla 6.18. Plan indicativo / operativo de consulta odontológica.....	451
Tabla 6.19. Plan indicativo / operativo de consulta médica domiciliaria.	453
Tabla 6.20. Registro de toma de muestras del estudio de tiempos y movimientos de una actividad del proceso.....	454
Tabla 6.21. Ficha técnica del proceso de consulta odontológica.....	456
Tabla 6.22. Ficha técnica del proceso de atención médica domiciliaria.....	456
Tabla 6.23. Ficha técnica para un cargo (1).	487
Tabla 6.23a. Ficha técnica para un cargo (2).	487
Tabla 6.24. Matriz para selección de personal directivo y/o ejecutivo.....	489
Tabla 6.25. Matriz para inducción de personal.	490
Tabla 6.26. Matriz para establecer el tiempo para condonar deuda por capacitación.	493
Tabla 6.27. Matriz para selección de personal a capacitar.....	493
Tabla 6.28. Matriz para promoción de personal.....	494
Tabla 6.29. Rangos para evaluación de desempeño.....	495