



SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD VIGENTE EN COLOMBIA

Fabra J. •
Gómez C. ••
Caycedo M. •••

RESUMEN

PROPÓSITO: Esta revisión bibliográfica describe el funcionamiento del sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud vigente en Colombia, en cuanto a los procesos de habilitación y acreditación; describiendo cada uno de los pasos que deben seguir los prestadores de servicios de salud para obtener la habilitación y posteriormente la acreditación. Además revisa el enfoque que tiene el sistema en cuanto a la prestación de servicios de odontología, siendo una guía práctica para los estudiantes y profesionales de odontología quienes deben conocer y manejar este sistema. **METODO:** Se realizó una revisión bibliográfica en la cual se tomaron 10 artículos y 7 documentos. Para su búsqueda tanto en Internet como manual se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de inclusión: artículos en español, del año 2000 en adelante, relacionados con calidad de atención en salud y que describan los procesos de habilitación y acreditación vigentes en Colombia; y se excluyeron artículos y documentos relacionados con el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud vigente en otros países y no en Colombia. Se tuvieron en cuenta las siguientes unidades de análisis: sistema de habilitación, sistema de acreditación y sistema obligatorio de garantía de calidad de atención en odontología. Después de recopilar la información, esta fue organizada en una matriz bibliográfica determinando la fuente de referencia, la unidad temática, el enfoque en la investigación y un breve resumen de su contenido. **RESULTADOS:** El sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud, contiene los procesos de habilitación cuyo objetivo es brindar seguridad a los usuarios frente a los riesgos asociados a la prestación de servicios de salud y de acreditación cuyo objetivo es alcanzar niveles de calidad superiores a los exigidos en el proceso de habilitación, conseguir el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios, y el mejoramiento continuo de la calidad con un enfoque centrado en el cliente; mediante una serie de procedimientos que contribuyen a conseguir el cumplimiento de estos procesos. **CONCLUSIONES:** Los procesos de habilitación y acreditación estipulados en Colombia están muy bien definidos, explicados y encaminados para conseguir sus propósitos, pero están dirigidos para el área de la salud en general siendo poco específicos para odontología.

Palabras claves: habilitación, acreditación, calidad de la atención.

INTENTION: This bibliographical revision describes the operation of the obligatory system of quality assurance of the attention of effective health in Colombia, as far as the processes of rating and accreditation; describing each one of the steps that must follow the lenders of services of health to obtain the rating later and the accreditation. In addition it reviews the approach that has the system as far as the benefit of services of odontology, being a practical guide for the students and professionals of odontology who must know and handle this system. **METHOD:** A bibliographical revision was made in which 10 articles were taken and 7 documents. For their search as much in Internet as manual the following criteria of inclusion considered: articles in Spanish, of year 2000 in ahead, related to quality of attention in health and that describes to the processes of effective rating and accreditation in Colombia; and articles and documents related to the obligatory system were excluded from quality assurance of the attention of effective health in other countries and not in Colombia. The following units of analysis considered: rating system, system of accreditation and obligatory system of quality assurance of attention in odontology. After compiling the information, this was organized in a bibliographical matrix determining the reference source, the thematic unit, the approach in the investigation and a brief summary of its content. **RESULTS:** The obligatory system of quality assurance of the health attention, it contains the processes of rating whose objective is to offer security to the users as opposed to the associated risks to the benefit of services of health and of accreditation whose objective is to reach quality levels superior to the demanded ones in the rating process, to obtain to the most favorable balance between risks and benefits, and the continuous improvement of the quality with an approach centered in the client; by means of a series of procedures that contribute to obtain the fulfillment of these processes. **CONCLUSIONS:** The processes of stipulated rating and accreditation in Colombia are very well defined, explained and directed to obtain its intentions, but they are directed for the area of the health in general being little specific for odontology.

- Estudiante X semestre del C.O.C.
- Asesor Científico. MD. Magister Especialista en Ciencias Políticas., PHD. En Salud Pública
- Asesor Metodológico. Odontólogo General Especialista en Epidemiología.

INTRODUCCIÓN

A partir del 3 de abril de 2006 el Ministerio de la Protección social dio a conocer un nuevo decreto donde modifica el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud realizando una serie de ajustes al proceso que se venía implementando, con el fin de garantizar la seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios de salud y que son de obligatorio cumplimiento por parte de los Prestadores de Servicios de Salud y las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios.

Por lo tanto es importante para todos los profesionales del área de la salud conocer:

¿Cómo es el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud en cuanto a los procesos de habilitación y acreditación vigente en Colombia?

Conocer el funcionamiento del sistema obligatorio de garantía de calidad de atención en salud en cuanto a los procesos de habilitación y acreditación, da herramientas a los prestadores de servicios de salud para asumir su participación dentro de este proceso, resaltando la importancia que esta tiene para lograr una atención en salud cada vez de mayor calidad. Así mismo, este trabajo pretende ser una guía para que los estudiantes del Colegio Odontológico Colombiano conozcan el sistema y puedan manejarlo en el momento en que comiencen a ejercer la profesión.

El sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud es el conjunto establecido de normas, requisitos, mecanismos, procesos e instituciones que busca generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud; y esta conformado por: el Sistema único de Habilidadación, la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, el Sistema único de Acreditación y el

Sistema de Información para la Calidad. (1)

El sistema único de habilitación es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos a través de 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, necesarias para la entrada y permanencia en el sistema. (1)

Las condiciones de capacidad técnico administrativa consisten en el cumplimiento de los requisitos legales exigidos por las normas vigentes con respecto a su representación legal de acuerdo con su naturaleza jurídica, y el cumplimiento de los requisitos administrativos y financieros. (1)

Las condiciones de suficiencia patrimonial y financiera son los parámetros que facilitan la estabilidad financiera de la institución prestadora de servicios de salud en el mediano plazo, su competitividad dentro del área de influencia, la liquidez y cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo. (1)

Las condiciones de capacidad tecnológica y científica son los estándares básicos de estructura y de procesos que deben tener todos los prestadores de servicios de salud por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios. (1)

El sistema único de acreditación es el conjunto de entidades, estándares, actividades de apoyo, procedimientos de auto evaluación, mejoramiento y evaluación externa, destinados a demostrar, comprobar y evaluar el cumplimiento de niveles superiores de calidad por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud, las entidades administradoras de planes de beneficio y las direcciones departamentales, distritales y municipales

que voluntariamente quieran acogerse a este proceso, para lo cual deberán contar con la certificación de cumplimiento para la habilitación. (1)

Esta revisión bibliográfica tiene como objetivo general describir el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud en cuanto a los procesos de habilitación y acreditación vigente en Colombia; y como objetivos específicos describir el proceso de habilitación y acreditación vigente en Colombia y describir el sistema obligatorio de garantía en cuanto a los procesos de habilitación y acreditación de calidad de la atención en odontología.

MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de estudio realizado es una revisión bibliográfica. Se recopilieron 10 artículos y 7 documentos entre los cuales están el Decreto 1011 de 2006, las resoluciones 1043, 1445, 1446 de 2006, documentos del Icontec sobre el sistema de acreditación del 2006 y un estudio realizado sobre los estándares de habilitación de servicios odontológicos. Se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de inclusión: artículos en español, del año 2000 en adelante, relacionados con calidad de atención en salud y que describan los procesos de habilitación y acreditación vigentes en Colombia; y se excluyeron artículos y documentos relacionados con el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud vigente en otros países y no en Colombia. Para realizar la búsqueda de los artículos, se tuvieron en cuenta las siguientes palabras claves: calidad de la atención en salud, atención en salud, sistema obligatorio de garantía de calidad de atención en salud, sistema de acreditación en salud, sistema de habilitación en salud y habilitación en odontología; y las siguientes unidades de análisis: sistema de habilitación, sistema de acreditación y sistema obligatorio de garantía de calidad de atención en odontología. Con base en esto se realizó una búsqueda manual y una búsqueda en Internet recopilando los 17 artículos, que

fueron organizados en una matriz bibliográfica determinando la fuente de referencia, la unidad temática, el enfoque en la investigación y el resumen de cada uno de ellos. Posteriormente se analizaron y fueron incluidos dentro de la revisión bibliográfica.

Matriz Bibliográfica

FUENTE DE REFERENCIA	UNIDAD TEMÁTICA	ENFOQUE EN LA INVESTIGACIÓN	RESUMEN

RESULTADOS

El sistema único de habilitación tiene como objetivo brindar seguridad a los usuarios frente a los riesgos asociados a la prestación de servicios de salud. (1)

Este proceso se realiza a través de la presentación de un formulario, en el cual el prestador de servicios de salud declara el cumplimiento de las condiciones exigidas para su habilitación. Antes de presentar el formulario de inscripción a las entidades correspondientes, los prestadores de servicios de salud realizan un auto evaluación para confirmar el cumplimiento de los requisitos exigidos para prestar cada uno de los servicios que declararán y tomar las medidas necesarias para cumplir con lo exigido. (1)

Los prestadores de servicios de salud deberán informar a la entidad departamental o distrital de salud los servicios que presten tanto en forma permanente como en forma esporádica, para que dicha entidad realice una serie de visitas con el fin de comprobar el cumplimiento de las condiciones establecidas para prestar estos servicios como: la infraestructura física, la dotación, los insumos, los recursos humanos y documentos de los principales procesos

sistenciales, guías clínicas y normas legales de bioseguridad. (1)

Si un prestador de servicios de salud ofrece sus servicios a través de dos sedes que se encuentran en la misma jurisdicción, deberá presentar un solo formulario de inscripción, de lo contrario deberá presentar un formulario de inscripción por cada sede en cada una de las jurisdicciones a que corresponda. (1)

La radicación de la inscripción del formulario es realizada por la entidad departamental o distrital y a partir de este momento el prestador de servicios de salud quedará habilitado para prestar los servicios declarados, por un período de tiempo de cuatro años. Estas entidades entregan en un plazo de quince días hábiles a partir de la fecha de la visita, la certificación de cumplimiento de las condiciones para la habilitación a los prestadores de servicios de salud. (1)

Los prestadores de servicios de salud están obligados a mantener las condiciones de habilitación declaradas durante el término de su vigencia y a permitir el ingreso de la autoridad competente para la confirmación de los datos, para renovar la inscripción y para reportar las novedades que se presenten. (1)

Las visitas son realizadas al menos una vez a cada uno de los prestadores de servicios, en el transcurso de los cuatro años de vigencia de su habilitación, la cual puede ser suspendida si se comprueba el incumplimiento de cualquiera de las condiciones exigidas en este proceso. (1)

Actualmente se encuentran 58.819 prestadores de servicios de salud registrados, de los cuales 43.819 son profesionales independientes y 15.000 son instituciones prestadoras de servicios de salud. Entre el total de prestadores de servicios de salud que se encuentran inscritos el 66.5% corresponden a entidades privadas y el 33.5% corresponden a entidades públicas. (5)

El sistema único de acreditación busca alcanzar niveles de calidad superiores a los exigidos en el proceso de habilitación, conseguir el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios, la búsqueda permanente de intervenciones seguras, el mejoramiento continuo de la calidad y un enfoque centrado en el cliente. (1)

El sistema de acreditación funciona bajo los principios de confidencialidad, eficiencia y gradualidad. La entidad acreditadora es el Icontec, que se encarga de desarrollar, implantar, dirigir, orientar, actualizar y mejorar el sistema. (3)

El proceso que deben seguir las instituciones prestadoras de servicios de salud para acceder a la acreditación es: presentar el formulario, contar con toda la información requerida para la visita como el resumen del programa de auditoria, documentos de auto evaluación, planes de mejoramiento, portafolio de servicios, relación del manejo de guías y el certificado de habilitación. Deben presentar el manual de atención al usuario, los indicadores de calidad aplicados, la relación del cumplimiento de las normas legales, la relación de eventos adversos, el último balance, su representación legal y situación jurídica. (7)

La decisión de acreditación está a cargo de la junta de acreditación en salud, que analiza el informe entregado por los evaluadores y si este cumple con los procedimientos requeridos otorga por tres años la acreditación; la cual puede ser dada en los siguientes niveles: acreditado con excelencia, acreditado, acreditado condicionado (máximo por 6 meses) y no acreditado. (7)

Las instituciones prestadoras de servicios de salud que actualmente se encuentran acreditadas en el país son:

- Instituto del corazón de la Fundación cardiovascular de Colombia, Bucaramanga, 26 de abril de 2005.
- Hospital general de Medellín. ESE Medellín, Noviembre 11 de 2005.

- ESE Hospital Pablo IV Bosa Bogotá, febrero de 2006.
- Centro Policlínico del Olaya Bogotá, febrero de 2006
- ESE Hospital País Acevedo Fontidueño Medellín, febrero de 2006. (6)

En cuanto a las condiciones de capacidad tecnológica y científica, específicas para el área de la odontología se encontraron las siguientes disposiciones:

Recursos humanos en odontología: El odontólogo general o especialista debe contar con un entrenamiento apropiado y certificado por el ministerio de educación para ejecutar cada uno de los procedimientos de los servicios de salud que ofrece. Las auxiliares e higienistas deben contar con toda la capacitación requerida y certificada para poder prestar el servicio de una manera adecuada. (2)

Infraestructura e instalaciones físicas y su mantenimiento: Se debe contar con instalaciones físicas que cumplan por lo menos con los parámetros mínimos para ofrecer un servicio de calidad como son: tener un consultorio con espacio cerrado y con ambientes separados para recibir al paciente y para la realización de los procedimientos en la consulta, deben contar con una zona específica para la esterilización, con lavamanos y zona para el lavado de instrumental independientes, sala de espera con baño independiente, espacios especiales para el manejo de los desechos patógenos generados, licencia vigente para el funcionamiento de equipos de rayos X, entre otras. (2)

Dotación y su mantenimiento: La unidad odontológica deberá contar con toda la dotación e instrumental necesario y suficiente para prestar cada uno de los servicios que ofrezca a los usuarios. (2)

Procesos prioritarios asistenciales: Deben contar con una serie de guías de manejo para los residuos infecciosos, manuales de bioseguridad, manuales para la esterilización y guías clínicas de atención. (2)

CONCLUSIONES

- El sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud cuenta con un conjunto de requisitos y procedimientos que tienen como finalidad el generar, promover y mejorar la calidad de los servicios de salud.
- El sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud, expone de manera clara y precisa la función que cada ente involucrado en este proceso debe cumplir para alcanzar los objetivos propuestos con su implementación.
- El sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud, en cuanto a su aplicabilidad en el área de odontología y sus especialidades, le falta proporcionar mayor especificación en cuanto a los criterios que se tienen en cuenta para la obtención de la habilitación de sus servicios.
- El proceso de habilitación tiene como objetivo principal, que los prestadores de servicios de salud alcancen el estándar mínimo requerido para prestar sus servicios, siendo de carácter obligatorio el cumplimiento por parte de ellos.
- La habilitación obtenida por los prestadores de servicios de salud tiene vigencia de cuatro años.
- Durante el periodo de vigencia de la habilitación, cada uno de los prestadores de servicios de salud, deben recibir por lo menos una visita de verificación del cumplimiento de los estándares obtenidos durante el proceso para obtener esta habilitación.
- El sistema de acreditación tiene como objetivo llegar a conseguir

estándares de calidad mucho más altos que los exigidos en el proceso de habilitación para la prestación de los servicios en salud siendo su implementación de carácter voluntario.

- La acreditación obtenida por los prestadores de servicios de salud tiene vigencia de tres años.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

1. MINISTERIO de la protección social, Decreto 1011, Sistema obligatorio de calidad de la atención de salud, 2006.
2. MINISTERIO de la protección social, Decreto 1011, Resolución 1043, Condiciones para habilitación de servicios e implementar componente de auditoria, 2006.
3. MINISTERIO de la protección social. Decreto 1011, Resolución 1445, Funciones de la entidad acreditadora, 2006.
4. MINISTERIO de la protección social. Decreto 1011, Resolución 1446, Definición del sistema de información para la calidad e indicadores de monitorización, 2006.
5. ICONTEC. Entidades acreditadas en Colombia, 2006.
6. ICONTEC, Sistema de acreditación, 2006.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

1. MINISTERIO de la protección social, Decreto 1011, Sistema obligatorio de calidad de la atención de salud, 2006.
2. MINISTERIO de la protección social, Decreto 1011, Resolución 1043, Condiciones para

habilitación de servicios e implementar componente de auditoria, 2006.

3. MINISTERIO de la protección social. Decreto 1011, Resolución 1445, Funciones de la entidad acreditadora, 2006.
4. MINISTERIO de la protección social. Decreto 1011, Resolución 1446, Definición del sistema de información para la calidad e indicadores de monitorización, 2006.
5. RODAS, C, DAZA, M, Evaluación de los estándares de habilitación de servicios odontológicos según un grupo de odontólogo, 2006
6. ICONTEC. Entidades acreditadas en Colombia, 2006
7. MINISTERIO de salud, Resolución 1995, Se establecen normas para el manejo de la historia clínica, 1999
8. HOSPITAL universitario, fundación santa fe de Bogotá. Generalidades del sistema único de acreditación, Julio 2006
9. MOTA, O, Planeación de la calidad, México, 2001
10. RIVERO, E, Sistema de gestión de calidad, México, 2002
11. PALAFOX, G, Calidad en el servicio, 2002
12. MANRIQUE, J, Sistema obligatorio de la garantía de la calidad y responsabilidad médica, Colombia, 2001
13. MINISTERIO de la protección social, Sistema obligatorio de la garantía de la calidad del sistema general de seguridad social, 2002

14. ICONTEC, Sistema de acreditación, 2006
15. SALUD CAPITAL, Sistema obligatorio de garantía de calidad, 2005
16. ARAQUE, O, Dimensiones de la calidad en los servicios de salud, Colombia, 2003
17. OTERO, J, Qué es calidad en salud, Perú, 2002

DIRECCIONES ELECTRÓNICAS

www.minprotecciónsocial.gov.co

www.lcontec.org.co

www.saludcapital.gov.co

www.Gerenciasalud.com

www.Goglee.com

www.acreditacionessalud.org.co