

**INVESTIGACION DE MERCADO PARA DESARROLLAR UNA IDEA DE
NEGOCIOS SOBRE ASESORIA Y CAPACITACION EN AUDITORIA,
HABILITACION Y ACREDITACION PARA LOS PRESTADORES DE SALUD
PUBLICOS EN BOGOTA D.C.**

**IRMA RUTH GONZALEZ SIERRA
ANDREA ROJAS REYES**

**UNIVERSIDAD EAN
ESPECIALIZACION EN AUDITORIA Y GARANTIA DE LA CALIDAD EN SALUD
BOGOTA D.C
2011**

**INVESTIGACION DE MERCADO PARA DESARROLLAR UNA IDEA DE
NEGOCIOS SOBRE ASESORIA Y CAPACITACION EN AUDITORIA,
HABILITACION Y ACREDITACION PARA LOS PRESTADORES DE SALUD
PUBLICOS EN BOGOTA D.C.**

**IRMA RUTH GONZALEZ SIERRA
ANDREA ROJAS REYES**

**Informe Final de Investigación para optar al título de Especialista en
Auditoria y Garantía de la Calidad en Salud.**

**Dra. Alexandra Monroy
Tutor asignado**

**UNIVERSIDAD EAN
FACULTAD DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACION EN AUDITORIA Y GARANTIA DE LA CALIDAD EN SALUD
BOGOTA D.C
2011**

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	7
1. FORMULACION DEL PROBLEMA	8
2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	9
3. OBJETIVOS	10
3.1 OBJETIVO GENERAL	10
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	10
4. JUSTIFICACION	11
5. MARCO TEORICO	13
5.1 CONOCIMIENTOS QUE SE PUEDEN OBTENER	13
5.2 PARA QUÉ SIRVE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO	14
5.3 CICLO DE VIDA DE LOS PRODUCTOS	16
5.3.1 En la introducción	19
5.3.2 En la etapa de crecimiento	20
5.3.2.1 Para los clientes internos	20
5.3.2.2 Para los clientes externos	20
5.3.3 En la etapa de madurez	21
5.3.3.1 Para los clientes internos	21
5.3.3.2 Para los clientes externos	22
5.3.4 En la etapa de declinación	22
5.4 MERCADO DE PRUEBA	23
5.5 MAPAS DE MARCAS	23

5.6 SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD EN SALUD	24
5.6.1 Normatividad	24
5.6.2 Características del SOGCS	25
5.6.3 Componentes del SOGCS	26
5.6.3.1 Sistema único de habilitación	26
5.6.3.2 La auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud	26
5.6.3.3 El sistema único de acreditación	27
5.6.3.4 El sistema de información para la calidad	27
5.6.4 Principios del SOGC	
5.7 MARCO NORMATIVO SERVICIOS DE SALUD EN COLOMBIA	29
5.8 NIVELES DE ATENCION EN SALUD EN COLOMBIA	37
5.9 DIRECTORIO DE HOSPITALES	53
6. PLAN TEMATICO	57
6.1 ANALISIS DEL SECTOR	57
6.1.1 Comportamiento del sector	57
6.1.2 Desarrollo del sector	57
6.2 ANALISIS DEL MERCADO	58
6.2.1 Estructura actual del mercado nacional	58
6.2.2 Mercado objetivo y justificación	59
6.2.3 Potencial Total del mercado	62
6.2.4 Perfil del cliente	62
6.2.5 Servicios sustitutos o complementarios	
6.3 ESTRATEGIAS DE MERCADO	62
6.3.1 Concepto del negocio	63
6.3.2 Descripción básica, especificaciones y características	63
6.3.3 Fortalezas y debilidades frente a la competencia	63

6.3.3.1 Fortalezas	64
6.3.3.2 Debilidades	65
6.3.3.3 Oportunidades	66
6.3.3.4 Amenazas	66
7. DISEÑO METODOLOGICO	67
7.1 TIPO DE ESTUDIO	67
7.2 METODO	67
7.3 TECNICA	67
7.4 MARCO MUESTRAL	68
7.4.1 IPS Públicas	69
7.4.1.1 Universo	69
7.4.1.2 Características de la muestra	69
7.4.2 Empresas de asesoría en SOGCS	70
7.4.2.1 Universo	70
7.4.2.2 Características de la muestra	70
8. RECOLECCION DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS	72
8.1 POBLACIONES	72
8.1.1 IPS Públicas	72
8.1.2 Empresas de asesoría en SOGCS	73
8.2 ANALISIS DE RESULTADOS	78
9. CONCLUSIONES	80
BIBLIOGRAFIA	83
GLOSARIO	84

LISTADO DE ANEXOS

	Pág
Anexo A. Encuesta aplicada a instituciones prestadoras de servicios de salud del sector público en Bogotá.	86
Anexo B. Encuesta aplicada a empresas que brindan asesoría en SOGCS en Bogotá.	88
Anexo C. Recolección de datos	90
Anexo D. Listado de prestadores de salud públicos en Bogotá	127

INTRODUCCION

La calidad en salud está en desarrollo, ya que hoy se está conociendo su importancia a través de los sistemas de salud de todo el mundo y se están implementando diversas formas de control de calidad en salud, en Colombia no podíamos quedarnos atrás. De acuerdo al sistema Obligatorio de la Calidad en Salud adoptado en nuestro país mediante el Decreto 1011 de 2006, el cual define y establece los programas de Auditoria y su concordancia con la intencionalidad de los estándares del sistema único de habilitación y superiores de acreditación, se hace necesario para las Instituciones prestadoras de servicios de salud adoptar la normatividad vigente dando cumplimiento a las exigencias y expectativas del mercado, brindando servicios de salud con calidad y lograr la productividad esperada.

De acuerdo a estas necesidades se hace inevitable la creación de empresas que brinden y apoyen a las Instituciones en este tema específico, por lo cual ante el desarrollo de una idea de negocios es importante realizar una investigación de mercado para determinar y conocer si el crear una empresa dedicada a este tipo de servicios es viable, teniendo en cuenta la competencia y las necesidades de las IPS públicas en la ciudad de Bogotá D.C.

1. FORMULACION DEL PROBLEMA

Desarrollar un estudio para determinar si es viable una idea de negocios sobre asesorías y capacitación en auditoria, habilitación y acreditación para los prestadores de servicios de salud públicos en la ciudad de Bogotá.

2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Es viable desarrollar una idea de negocios sobre asesorías y capacitación en auditoría, habilitación y acreditación para los prestadores de servicios de salud públicos en la ciudad de Bogotá?

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar una investigación de mercado para determinar si es viable desarrollar una idea de negocios sobre asesorías y capacitación en auditoría, habilitación y acreditación para los prestadores de servicios de salud públicos en la ciudad de Bogotá D. C.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Establecer con el estudio de mercado, en los prestadores de salud públicos de Bogotá, D.C., las necesidades y expectativas frente una empresa que brinda servicios de asesoría en habilitación, acreditación y PAMEC.

Determinar que importancia tiene para las Instituciones Hospitalarias públicas, contar con una compañía externa, que les brinde asesoría y capacitación en la implementación del SOGCS.

Investigar cómo se encuentra el mercado actual de las empresas que realizan asesoría en auditoría, habilitación y acreditación en Bogotá, D.C.

Conocer a qué tipo de IPS brindan sus servicios, las empresas de asesoría en auditoría, habilitación y acreditación en la ciudad de Bogotá.

Investigar los tipos de servicios ofrecen las empresas que prestan asesoría en SOGCS.

Determinar que tan competido esta el mercado de las empresas que ofrecen este tipo de asesorías o servicios.

4. JUSTIFICACION

Para el desarrollo de una idea de negocios y para la formación de una empresa, es importante determinar las necesidades y las expectativas de los posibles clientes y la forma cómo podríamos satisfacer las mismas. El Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS- tiene como prioridad el mejoramiento de la prestación de los servicios a los usuarios por lo cual debe garantizar, entre otros, la adecuada aplicación de los recursos y la prestación adecuada de los servicios. El artículo 1° del Decreto 1876 de 1994 definió a las Empresas Sociales del Estado como una categoría especial de Entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creadas y reorganizadas por Ley, o por las Asambleas o Concejos. La idea de desarrollar una investigación de mercado para determinar si es viable la creación de una empresa especializada en la capacitación y asesoría en auditoría, habilitación y acreditación para los prestadores de salud públicos, parte de la obligatoriedad de darle cumplimiento a lo que determina el sistema obligatorio de gestión de calidad (SOGCS). Esto se hace totalmente necesario, para todos los prestadores de salud ya que compromete el futuro de la salud en Colombia y la estabilidad de las instituciones en cuanto a normatividad y satisfacción de los usuarios.

Es importante al momento de pensar en crear una empresa, tener muy claro el mercado objetivo al cual nos vamos a enfocar y determinar la viabilidad de una compañía y su estabilidad a largo plazo, esto con el fin de no solo crear una empresa en el papel, si no garantizar que la misma será estable y perdurable en el tiempo. Para lograr elaborar un estudio de mercado, debemos tener bien definido el objetivo de nuestra compañía, los bienes o servicios que ofrece, su cobertura y aplicabilidad, la competencia y las necesidades de los clientes. Teniendo en cuenta que dentro del Sistema Obligatorio de garantía de la Calidad de la atención en salud (SOGCS), el cual fue creado para mantener y mejorar la

calidad de los servicios de salud en el país mediante el Decreto 1011 de 2006, se establecen los parámetros mínimos y requisitos indispensables de los prestadores de salud y la obligatoriedad de aplicarlos y garantizar de esta forma unos servicios de salud adecuados para la población Colombiana, se hace necesario contar con personal de la salud capacitado en todo el sistema de calidad, que brinde información competente sobre las actualizaciones y aplicaciones de los sistemas de información y reglamentación vigente. Debido a esta necesidad, se requiere contratar empresas externas de consultoría que brinden apoyo a todo el proceso e implementación del SOGCS, revisión de cuentas médicas y apoyo en cuanto a los procesos de habilitación y acreditación. Hoy por hoy, existen muchas empresas que brindan sus servicios a las Instituciones prestadoras de Salud y apoyan a los prestadores en todo el sistema e implementación de auditoría.

Por otro lado, las Instituciones prestadoras de servicios de salud Públicas, a pesar de las restricciones económicas que presentan deben tener en cuenta que su competitividad y estabilidad económica dependerá de que tan bien posicionadas se encuentren en el mercado y que el cumplimiento de la normatividad y la posibilidad de acreditarse les hace ser más influyentes y económicamente rentables dado los beneficios que conlleva el tener un buen sistema de calidad. Por esta razón, es importante desarrollar un estudio de mercado que determine la viabilidad de una idea de negocios centrada en las IPS del sector público de Bogotá D.C. y así establecer si será estable a futuro.

5. MARCO TEORICO

Los mercados son dinámicos, los elementos que proporcionan satisfacción cambian y los consumidores determinan las necesidades de los clientes. Al elaborar una idea de negocios podemos reconocer: el perfil de los clientes actuales, la competencia en el mercado, el volumen de compra, la opinión del público sobre el producto o servicio, los servicios que podemos ofrecer, como es percibida nuestra idea frente a los competidores y los medios que podemos utilizar para la promoción. Al determinar estas variables podemos establecer si una idea de negocios es viable y nos va a permitir desarrollar todo el plan estratégico de negocios con el cual estaremos seguros que nuestra empresa será exitosa.

La investigación de mercado es un elemento fundamental para el desarrollo de un negocio. Facilita información clave para planificar los aspectos técnicos y económicos. La investigación es el canal que le proporciona información clave en estos momentos de cambios acelerados. Permite tener presente la demanda de los consumidores, que hacen, quienes son y en donde están sus competidores. Esta debe diseñarse de manera tal que permita recoger los datos adecuados y aplicar el método científico que permita comprobar los hechos a investigar para que se pueda demostrar la validez de las conclusiones a que se llegue.

5.1 CONOCIMIENTOS QUE SE PUEDEN OBTENER

Conocer como se está manejando la empresa.

Conocer la demanda y la oferta de un producto o servicio.

Conocer que se paga por incentivos de venta y promociones dentro de la empresa y también que paga la competencia.

Conocer los gastos de distribución, comercialización, gastos de ventas y mística de la empresa.

Conocer las variables que permiten planificar los volúmenes de producción que son posible vender en el mercado local, nacional, e internacional.

Conocer el ciclo de vida en que se encuentra el producto

Conocer si el envase es el más apropiado.

Conocer si el servicio que se está dando es el más adecuado.

Conocer si los canales de comercialización utilizados satisfacen al cliente.

Conocer porque han disminuido las ventas de un producto en un determinado mercado o territorio de ventas y si vale la pena efectuar un rediseño del mismo o conviene sacarlo del mercado.

Conocer si los vendedores están siendo eficientes y si están prestando el servicio adecuado al cliente.

Conocer qué quieren los consumidores. Saber si están conforme con el producto, el precio, el servicio etc.

Conocer qué hace la competencia.

Conocer qué es lo que desagrada al cliente que hoy es más exigente que nunca.

En la era digital, una realidad es la feroz competencia. Las empresas deben atender al cliente, pues el vacío que se está produciendo en el mercadeo tradicional, deja una puerta abierta a los cazadores de clientes insatisfechos.

Las empresas que estudian el mercado, lo que los clientes demandan y cada día aplican nuevos estilos de venta para ser competitivos y no solo atender mejor a sus clientes actuales sino captar nuevos compradores son empresas exitosas.

5.2 PARA QUÉ SIRVE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

La Investigación de Mercado tiene aplicabilidad en varios aspectos:

Estudio sobre el producto.

Análisis de los resultados

Previsión del Mercado

Estudio sobre la Publicidad

Distribución del material y mercancía

Evaluación de la organización y gestión de ventas

Gestión Ventas, Mayorista, Minorista, Detallistas

Amplia visión de proceso de la empresa.

Obtener conocimientos para la mejora continua¹

Para un nuevo proyecto y para la creación de una empresa es definitivo conocer el segmento de mercado al que le serán ofrecidos los productos o servicios que se plantean en la idea de negocio. Es importante definir tamaño de este grupo y el volumen de ventas que se espera tener. El conocimiento de este mercado puede lograrse mediante un análisis de hechos como de información recopilada mediante diversas técnicas. Este tipo de investigación es cuantitativa, puesto que sirve

¹ Lic. Margarita Maurera Castillo (MSc). TSU en Mercadeo - Comercialización, ISUM, Caracas.
Lic. En Administración - Mercadeo UNESR, Caracas.

como elemento de referencia no determinante para calcular la posible demanda de los productos o servicios a ofrecer².

En los seres humanos es posible intentar deducir como actuaran los consumidores ante determinados estímulos o situaciones, descubrir sus necesidades o problemas y si se pueden estos satisfacer o resolver. La investigación de actitudes está orientada a la forma como se toman las decisiones cuando se pretende colmar un deseo o requerimiento. Las formas en las cuales la investigación cualitativa se puede desarrollar son: La búsqueda de necesidades y los hábitos o usos. Las relaciones entre concepto y percepción por parte del cliente potencial condicionan el tipo y la intensidad de la promoción y la difusión que debe hacerse al producto.

5.3 CICLO DE VIDA DE LOS PRODUCTOS³

Al hablar de desarrollo empresarial debemos tener en cuenta el ciclo de vida del producto ya que todos tienen un nacimiento y en algún momento declinaran.

Un producto o servicio atraviesa por cuatro etapas:

Introducción

Crecimiento

Madurez

Declive

² Emprendedor, crear su propia empresa. Jorge Enrique Silva Duarte. Alfa omega Colombiana S.A. pág. 133

³ <http://www.promonegocios.net/producto/ciclo-vida-producto.html>

El desarrollo del producto se inicia cuando la empresa encuentra y desarrolla la idea para un producto nuevo. Durante el desarrollo del producto, no hay ventas y los costos que invierte la empresa se empiezan a acumular.

La introducción es un periodo durante el cual las ventas registran un crecimiento lento, mientras el producto se introduce en el mercado. En esta etapa no hay utilidades, debido a los elevados gastos de la introducción del producto.

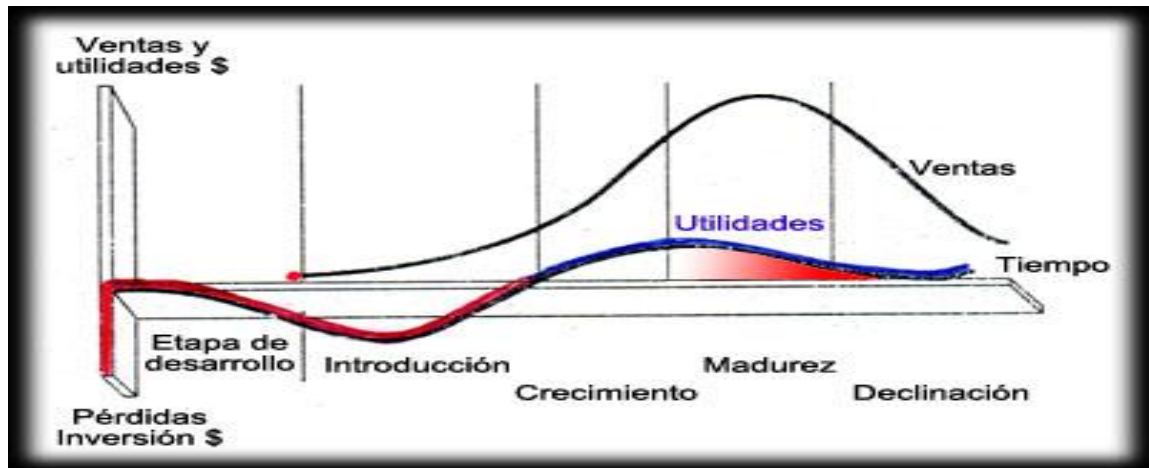
El crecimiento es un periodo durante el cual se registra una aceptación rápida en el mercado y un aumento de utilidades.

La madurez es un periodo durante el cual el crecimiento de las ventas tiene gran aliciente, porque el producto ha sido aceptado por una gran parte de compradores potenciales. Las utilidades se equilibran o disminuyen, debido a que existen erogaciones más fuertes para mercadotecnia, con objeto de defender el producto contra la competencia.

La declinación es un periodo durante el cual disminuyen las ventas y bajan las utilidades.

No todos los productos siguen este ciclo de vida con forma de S. Algunos productos son introducidos y mueren rápidamente, otros se quedan en la etapa de madurez durante largo tiempo. Algunos entran a la etapa de declinación y después son reciclados a la etapa del crecimiento en razón de fuertes promociones y su reposicionamiento.

Grafica 1. Ciclo de vida del producto (CVP)



El concepto del CVP puede describir una clase de producto, una forma de producto o una marca. El concepto del CVP se aplica de manera diferente en cada caso. Las clases de productos tienen ciclos de vida más largos. Las ventas de muchas clases de productos permanecen en la etapa de madurez durante mucho tiempo. Por el contrario, las formas de productos suelen tener el comportamiento estándar del CVP. Las formas de producto, pasan por una historia regular de introducción, crecimiento rápido, madurez y declinación. El ciclo de vida de una marca específica puede cambiar rápidamente en razón de los ataques y las respuestas cambiantes de la competencia. El concepto del CVP también se puede aplicar a lo que se conoce como estilos, modas y modas pasajeras.⁴

Las distintas etapas del ciclo de vida del producto requieren, para la buena administración del negocio, estrategias especializadas de marketing.

⁴ http://diseño.idoneos.com/index.php/Dise%C3%B1o_Industrial/Marketing/Ciclo_del_producto

5.3.1 En la introducción. Las estrategias de marketing más recomendables para esta etapa deben focalizar sectores internos y externos de la empresa.

Para los clientes internos (personal de la organización):

- Crear cultura compartida de toda la organización.
- Seguimiento intensivo de todo el proceso.
- Estímulos, incentivos y premios, tanto cualitativos como cuantitativos, para esta etapa.
- Plan de contingencias para corregir o superar inconvenientes o problemas en el lanzamiento e introducción.

Para los clientes externos (compradores y consumidores):

- Definición de qué canales o puntos de ventas deberán incorporarse en la cadena de distribución.
- Diseño de la estrategia de trade-marketing, vale decir, qué productos o variedades de su línea, qué impulsión, qué política de precios, qué estrategias competitivas y qué metas y objetivos de negocios se fijarán para cada canal por utilizar.
- Promoción de ventas intensiva con objetivos y estrategias adecuados a los objetivos particulares de esta primera etapa del ciclo de vida.
- Merchandising con acciones adecuadas para lograr los mejores lugares, exhibiciones y actividades en los puntos de ventas.
- Programación de reuniones o convenciones de presentación del producto, donde la empresa explique objetivos de negocios, beneficios y ventajas.
- Difusión y marketing directo a distribuidores y clientes finales considerados necesarios para esta etapa.

- Inicio de la campaña publicitaria.
- Actividades orientadas a generar la construcción del concepto e imagen de marca, o en su defecto de línea o familia de productos o servicios.
- Distribución física, para asegurar abastecimiento racional, garantizando reposiciones y entregas.
- Ajustes inmediatos de brechas entre lo planificado y lo concretado.
- Respuesta inmediata a las estrategias competitivas, de acuerdo con lo planificado o sus planes de contingencia.
- Monitoreo de la evolución, hasta definir el ingreso en la siguiente etapa.

5.3.2 En la etapa de crecimiento

5.3.2.1 Para los clientes internos:

- Nuevos esquemas de estímulos, incentivos y premios por resultados, propios de esta etapa.
- Análisis de sugerencias e innovaciones, para capitalizar experiencias de todos los participantes.
- Suministro de nuevas inversiones o elementos requeridos para atender el crecimiento de producción, administración, finanzas, marketing, promoción, merchandising, ventas y distribución del producto en esta etapa.

5.3.2.2 Para los clientes externos

- Ampliación en la cobertura de zonas geográficas y segmentos de negocios mayoristas y minoristas.

- Continuidad en los esfuerzos de merchandising, promoción de ventas, marketing directo y difusión.
- Negociación y plan de incentivos por crecimiento de ventas a los comercios distribuidores. Fijación de nuevas metas y acuerdos de negocios.
- Apoyo para acelerar la rotación y la penetración del producto en cada canal y zona de ventas.
- Continuidad de la campaña publicitaria, pero con replanteo de objetivos y estrategias, para lograr comunicar y posicionar las ventajas competitivas y diferencias significativas.
- Continuación de las actividades para solidificar el concepto y la imagen de marca, con identidad y diferenciación suficientemente significativas.
- Fidelización de clientes. Intensificación de frecuencia de compras y volúmenes de ventas.

5.3.3 En la etapa de madurez

5.3.3.1 Para los clientes internos:

- Diseñar los nuevos roles y desempeños que se requiere de distintas funciones para asegurar que el producto o servicio tenga la asistencia que exige el tránsito por su madurez.
- Activar la participación para lograr mejoras en el producto o servicio, ya sea en su calidad o por extensión de líneas.
- Estimular ideas y procesos para lograr el mayor aprovechamiento de la curva de la experiencia, la economía de escala, así como las oportunidades para reducir costos e incrementar utilidades, propias de las consecuencias de esta etapa del ciclo de vida.

- Fijar nuevos estándares para sistemas de incentivos, estímulos y premios por logros conseguidos según planes y presupuestos de ventas.

5.3.3.2 Para los clientes externos:

- Realizar actividades de promoción de ventas, merchandising, marketing directo, concursos y eventos que alienten las compras y los consumos.
- Posicionar extensiones de líneas y variedad de surtidos, e incorporar probables nuevos usuarios.
- Buscar nuevos usos y aplicaciones para los productos y servicios actuales.
- Extender los criterios de segmentación y explorar nuevos nichos de mercado.
- Ampliar posibilidades de distribución.
- Acordar alianzas estratégicas y actividades de co-marketing.
- Profundizar planes de fidelización de clientes.

5.3.4 En la etapa de declinación. En la primera fase de la declinación, hasta tanto el producto haya perdido menos de 25% de su participación en el mercado con relación a la etapa previa, es conveniente sustentar acciones de promoción, merchandising, negociación y ventas para desacelerar la pérdida de mercado.

En esta etapa es necesario tener listos, para su lanzamiento, la innovación o bien el nuevo producto que se introducirá en el mercado para la ulterior sustitución del producto que se retirará de la comercialización.

Cuando el producto en su declinación está todavía por encima de 50% de los registros logrados en la madurez, sigue siendo interesante para la empresa, por lo que las estrategias son las de mantenimiento y cosecha, o sea el logro del máximo

recupero que ofrece el producto (generalmente en esta instancia produce márgenes reducidos de contribución y coopera para la absorción de costos de estructura).

A partir de este nivel de participación de mercado y ventas, el producto comienza a generar resultados negativos para la compañía, y los clientes ya no se preocupan por él. Aquí es donde, según los indicadores, debe producirse la decisión de retiro, mediato o inmediato según las circunstancias, del producto.⁵

5.4 MERCADO DE PRUEBA

Con estas pruebas se intenta simular situaciones más o menos reales para observar el comportamiento de los consumidores, esta prueba ayuda a definir una adecuada combinación de marketing lo cual es un buen aporte en la fijación de objetivos.

5.5 MAPAS DE MARCAS

Buscar el sector disponible para competir es descubrir el nicho de trabajo de la nueva empresa. Al efectuar mapas de marcas y trabajar en el análisis de competencia nos permite ver claramente como se fija la marca en el público objetivo, en lo referente a los beneficios que se ofrecen y a la percepción de los clientes. Claramente de esta forma podremos calcular la demanda que se podría convertir en mercado propio por lo tanto debemos tener en cuenta aspectos de vital importancia para el desarrollo del estudio como:

Sector del negocio

Estructura de la competencia

⁵ <http://ricoverimarketing.es.tripod.com/RicoveriMarketing/id21.html>

Factores de éxito o fracaso en estos negocios.

Estrategias de los competidores.

De esta forma, es posible determinar el volumen probable de ventas, a qué grupo de clientes va dirigido el producto o servicio y en que sitios se puede distribuir y ofrecer. De la definición de la porción del mercado que se aspira manejar, depende el direccionamiento financiero y operativo de la nueva empresa.

5.6 SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD EN SALUD (SOGCS)

El Ministerio de Protección social mediante el **Decreto 1011 de 2006** establece el SOGCS. En este se definen los programas de auditoría y su concordancia con la intencionalidad de los estándares superiores de acreditación y superiores a los del sistema único de Habilitación. Estos se definen como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.⁶

5.6.1 NORMATIVIDAD

Resolución 1043 de 2006: Sistema único de habilitación.

Se establecen las condiciones que deben cumplir los prestadores de Servicios de salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud.

⁶ <http://www.saludcapital.gov.co/Paginas/sistemaobligatorio.aspx>

Resolución 1445 de 2006: Sistema único de acreditación

La autoevaluación de las Instituciones se hace en base a estos estándares para estructurar el programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad siempre apuntando a la excelencia del servicio. Define las funciones de la Entidad Acreditadora.

Resolución 1446 de 2006

Define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

Decreto 2193 de 2004: Sistemas de información de la calidad. Seguimiento a evaluación de los prestadores de salud.

Ley 1438 de 2011: Hospitales universitarios deben estar acreditados.

Resolución 2181 de 2008: Guía aplicativa al SOGC, autoevaluación de estándares de acreditación y planes de mejoramiento, IPS Públicas.

5.6.2 Características del SOGC⁷. El sistema obligatorio de garantía de calidad en salud es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país. Para las instituciones es de obligatorio cumplimiento el SOGCS, IPS, EPS, EPS-S, Entidades adaptadas, Medicina pre pagada, Entidades de salud y Entes territoriales.

Las únicas instituciones del sistema de Salud que son exceptuadas por la ley son las Fuerzas armadas y la Policía nacional, a no ser que estos deseen contratar

⁷ Decreto 1011 del 2006

con IPS o Administradores de beneficios particulares por lo cual deben estar regulados por el SOGCS.

Las características que rigen el SOGCS son: Accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad.

Dentro del desarrollo del sistema de calidad desarrollado por el gobierno se establecen los componentes del SOGCS.

5.6.3 Componentes del SOGCS

5.6.3.1 Sistema único de habilitación. Conjunto de normas y requisitos que verifica y controla el cumplimiento de las condiciones necesarias para permanecer en el sistema de salud y buscar a los usuarios seguridad frente a los riesgos asociados a la prestación de servicios de salud. *Condiciones:* Capacidad tecnológica y científica, suficiencia patrimonial y financiera, capacidad técnico administrativa.

5.6.3.2 La auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud. Son programas de auditorías concordantes con la intencionalidad de los estándares de acreditación y superiores a los que determinan como básicos en el sistema único de habilitación; estos procesos son obligatorios para todos los entes territoriales de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud y las EAPB. Esto implica:

- Modelo de auditoría
- Evaluación y seguimiento de procesos prioritarios, comparación entre la calidad observada y esperada definida en guías y normas, corrección de desviaciones.
- Niveles
- Auditoría externa

- Auditoría interna
- Autocontrol
- Procesos prioritarios.
- El modelo de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud se lleva a cabo a través de tres tipos de acciones: Preventivas, seguimiento y coyunturales.

5.6.3.3 El sistema único de acreditación. Es el conjunto de entidades estándares, actividades de apoyo y procedimientos de autoevaluación, evaluación externa para demostrar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad de las instituciones prestadoras de salud.

5.6.3.4 El sistema de información para la calidad. Es un sistema creado por el ministerio de la protección social que permite orientar a los usuarios en el conocimiento de sus deberes y derechos y los niveles de calidad en la prestación de los servicios de salud. Sus objetivos son:

- **Monitorear.** Hacer seguimiento a la calidad de los servicios para que los actores realicen vigilancia, control y ajustes del SOGCS.
- **Orientar.** Contribuirle a los usuarios y a la población en general la información necesaria sobre la calidad de las instituciones prestadoras de servicios de salud.
- **Referenciar.** Contribuir a la referenciación competitiva sobre la calidad de los servicios entre la EAPB y las IPS.
- **Estimular.** Propende por apoyar e incentivar la gestión de la calidad basada en hechos y datos.

5.6.4 Principios del SOGC. Son principios del sistema de información para la calidad los siguientes:

- Gradualidad: La información debe ser entregada de manera progresiva.
- Sencillez: La información se presentara en un lenguaje fácil de entender para los usuarios.
- Focalización: La información estará concentrada en transmitir los conceptos fundamentales relacionados con la calidad.
- Validez y confiabilidad: La información será valida cuando se presenten aspectos centrales de la calidad y confiable en cuanto mide calidad en todas las instancias en las cuales sea aplicada.
- Participación: En el desarrollo e implementación de la información podrán participar todas las entidades integrantes de SGSSS.
- Eficiencia: Solamente será utilizada la información que sea útil para la evaluación y mejoramiento de la calidad de la atención en salud.

Los principios para acreditación son:

- Confidencialidad: es estrictamente confidencial la información a la cual se tenga acceso durante el proceso de acreditación, así como los datos de las instituciones a las cuales se haya negado la acreditación.
- Eficiencia: se utilizara de manera productiva los recursos disponibles con miras a la obtención de los mejores resultados posibles.
- Gradualidad: El nivel de exigencia establecido mediante los estándares del sistema único de acreditación será creciente en el tiempo.

Durante el proceso de acreditación se realizan varios tipos de auditoría dentro de los cuales están:

- Autocontrol: cada miembro de la entidad planea, ejecuta, verifica y ajusta los procedimientos en los cuales participa según los estándares de calidad definidos por la normatividad.

- Auditoría Interna: Evaluación sistemática, realizada en la misma institución con el propósito de contribuir a la cultura del autocontrol.
- Auditoría Externa: Evaluación sistemática, llevada a cabo por un ente externo a la institución, su propósito es verificar la realización de los procesos de auditoría interna y autocontrol.

El objetivo primordial de la empresa de asesoría en auditoría, será brindar asesoría integral en los cuatro componentes del sistema obligatorio de garantía de la calidad, con el fin de mejorar la seguridad y eficiencia en la calidad de atención a los usuarios en todos sus procesos y realizar las observaciones pertinentes y oportunidades de mejora y de esta forma lograr mayor satisfacción de los pacientes y posicionar a las Instituciones públicas como las mejores, logrando estándares de calidad más altos como en acreditación. De la buena utilización de los recursos, la administración conseguirá ser más eficiente y se lograrán óptimos resultados gerenciales. Actualmente existen en Colombia varias empresas dedicadas a realizar asesorías sobre el SOGCS, por este motivo es importante realizar un estudio de mercado que determine la viabilidad de una idea de negocio para concebir una empresa de este tipo y su permanencia en el mercado.

5.7 MARCO NORMATIVO SERVICIOS DE SALUD EN COLOMBIA ⁸

La prestación del servicio de salud en Bogotá se realiza bajo los parámetros establecidos por el Sistema General de Seguridad Social del Distrito Capital, y la

⁸ institutodeestudiosurbanos.info/endatos/0200/02-020.../mnna.pdf

dirección de la Secretaría Distrital de Salud, cuyas funciones y competencias han sido establecidas bajo la siguiente normatividad:

Ley 10 de 1990, Artículo 12 “Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud”:

Literal a) Coordinar y supervisar la prestación del servicio de salud en el correspondiente territorio local.

Literal b) Contribuir a la formulación y adopción de planes, programas y proyectos del sector salud en su jurisdicción, en armonía con las políticas, planes y programas nacionales, o de la entidad territorial seccional, correspondiente según el caso.

Literal d) Sugerir los planes, programas y proyectos que deben incluirse en los planes y programas nacionales, o de la entidad territorial seccional correspondiente, según el caso.

Ley 60 artículo 29 y 30 “Por la cual se establece la distribución de competencias y recursos”

Ley 80 de 1993 “Por la cual se expide el estatuto general de contratación de la Administración Pública”

Ley 100 de 1993 “Sistema de Seguridad Social integral”

Artículo 174. De conformidad con la ley 10 de 1990 y la ley 60 de 1993, corresponde a los departamentos, distritos y municipios, funciones de dirección y organización de los servicios de salud para garantizar la salud pública y la oferta de servicios de salud por instituciones públicas, por contratación de servicios o por el otorgamiento de subsidios a la demanda.

Acuerdo 20 de 1990. "Por el cual se organiza el Sistema Distrital de Salud de Bogotá"

La Ley 10 de 1990 en su artículo 6, literales a y b, asigna en forma expresa al Distrito Especial de Bogotá la responsabilidad de la dirección y prestación de los servicios de salud del primer, segundo y tercer nivel de atención. En consideración a ello el Concejo de Bogotá expide el acuerdo 20 de 1990, en el que bajo el Título III "DE LA ORGANIZACIÓN OPERATIVA" y el Título V "DE LA AUTONOMÍA DE LOS HOSPITALES, POLICLÍNICOS Y CENTROS DE SALUD" Se definen las características de las categorías de niveles en la prestación de servicios y la creación de las instituciones prestadoras de los mismos.

III. DE LA ORGANIZACIÓN OPERATIVA.⁹

Artículo 5º.-De la Creación de los Centros de Atención Médica Inmediata. Créanse los Centros de Atención Médica Inmediata o CAMI 1 y 2, como unidades especiales de urgencias. Los CAMI 1 prestarán atención de partos de bajo riesgo, urgencias y consulta externa los CAMI 2 darán los mismos servicios más cirugía ambulatoria.

Estos CAMI funcionarán en los policlínicos y los centros de salud que sean remodelados y readecuados funcionalmente. En los sitios considerados como de alto riesgo y sin la suficiente cobertura se crearán nuevos CAMI, según las necesidades propias de la comunidad y el desarrollo de la ciudad.

Parágrafo 1º.- Los Centros de Atención Médica Inmediata contarán con un fondo especial para medicamentos y suministros, según lo previsto en el artículo 19 de la Ley 10 de 1990.

⁹ www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2040

Parágrafo 2º.- Estos CAMI estarán obligados a dar atención a cualquier caso de urgencias, sin exigir el pago anticipado. En caso de extrema pobreza se le eximirá de cobro a dicho paciente.

Artículo 6º.-La Organización Operativa estará constituida por Tres Niveles de Atención. El Primer Nivel lo caracteriza la atención básica prestada por puestos y centros de salud y los hospitales locales los cuales cuentan con servicios de consulta externa y odontológica, urgencias y hospitalización bajo la atención de médicos generales y los Centros de Atención Médica Inmediata o CAMI 1.¹⁰

El Segundo Nivel lo caracteriza la atención intermedia dada por médicos generales y de las especialidades básicas de: medicina interna, cirugía, ginecobstetricia, pediatría, psiquiatría, anestesiología, línea de Trauma y Fisiatría, así como la atención de partos de bajo y mediano riesgo, urgencias, consulta externa, odontología, cirugía ambulatoria y hospitalización, los cuales serán prestados por hospitales de este nivel y los CAMI 2.

El Tercer Nivel caracterizado por la atención de alta complejidad brindada por médicos y odontólogos generales, especialistas básicos y subespecialistas, era prestado por los Hospitales del Nivel III.

Artículo 7º.-Los niveles de atención descritos en el artículo 6 están compuestos por los siguientes grados de complejidad, teniendo en cuenta el tipo de organismo, las patologías prevalentes, los recursos profesionales, técnicos auxiliares y administrativos, la dotación en equipos e instrumental médico- quirúrgico, los sistemas de información y la localización geográfica así:

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

¹⁰ Acuerdo 20 de 1990

Tendrá los siguientes grados:

Primer Grado compuesto por:

Unidades Básicas de Atención (U.B.A) prestarán servicios básicos de salud, en sitios preestablecidos por la dirección del centro de salud del cual dependen. Estos servicios básicos serán prestados por equipos de salud conformados por médico, odontólogo, trabajadora social, auxiliar de enfermería, promotor de saneamiento y promotores de salud.

Segundo Grado compuesto por:

Centros de Salud o Unidad Primaria de Atención que en conjunto con las Unidades Básicas de Atención del área de influencia, constituyen el centro de salud.

Tercer Grado compuesto por:

Centros de Atención Médica Inmediata: CAMI -1, capacitado para atención de partos de bajo riesgo, consulta externa médica, odontológica y atención de urgencias durante las 24 horas del día.

Cuarto Grado compuesto por:

Hospital de nivel 1 contará con los servicios de consulta externa médica y odontológica, atención de urgencias y hospitalización para patologías de baja complejidad y atención al medio ambiente.

Será responsable de sustentar administrativamente el Sistema Local de Salud (S.I.L.O), para lo cual adelantará labores de planeación y coordinación intersectorial en los centros de atención del Distrito Especial, con la respectiva Alcaldía Menor.

SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

Hospitales de Nivel II, caracterizados por presencia de médicos generales y los especialistas básicos: canaliza el régimen de referencia y contra- referencia de pacientes en su área de influencia, establecida por la Dirección General del Sistema Distrital de Salud. Además estará capacitado para ejecutar labores de atención de urgencias o CAMIS 2 y desarrollará programas de cirugía ambulatoria y atención al medio ambiente.

TERCER NIVEL DE ATENCIÓN

Hospitales de Nivel III, caracterizados por la presencia de médicos generales, especialistas básicos y sub- especialistas (cardiólogos, neurólogos, nefrólogos, gastroenterólogos, y otros de acuerdo a disponibilidad de recursos). El Área de influencia de estas entidades será establecida por la Dirección General del Sistema Distrital de Salud.

Las actividades de atención al medio ambiente en este nivel serán ejecutadas por la Dirección respectiva de la Secretaría de Salud.

Parágrafo.-Cada uno de los niveles de atención y grado de complejidad antes mencionados incorporarán personal profesional, técnico, auxiliar y administrativo, dotación, equipos e instrumental médico quirúrgico, de acuerdo a los recursos financieros y tecnológicos, según las responsabilidades médico- asistenciales y administrativas, fijadas por la Dirección del Sistema Distrital de Salud.

V. DE LA AUTONOMÍA DE LOS HOSPITALES, POLICLÍNICOS Y CENTROS DE SALUD.

Artículo 15º.-Crear como establecimientos públicos distritales con personería jurídica, autonomía administrativa, y patrimonio propio adscritos a la Secretaría Distrital de Salud los siguientes hospitales, policlínicos y centros de salud.

NIVEL III: Hospital Simón Bolívar, Hospital de Occidente "Kennedy", Hospital La Victoria y Hospital El Tunal.¹¹

NIVEL II: Hospital La Granja, Hospital de Bosa, Hospital de Engativá, Hospital de Fontibón, Hospital San Blas, Hospital El Guavio, Hospital El Carmen y Hospital de Meissen.

NIVEL I: Policlínico de Chapinero, Policlínico Trinidad Galán, Policlínico La

Perseverancia, Policlínico del Ricaurte, Policlínico del Olaya, Policlínico San Jorge, Policlínico Tunjuelito y Policlínico de Usme, Centro de Salud de Usaquén, Centro de Salud de Suba, Centro de Salud Juan XXIII, Centro de Salud Kennedy y Centro de Salud Nazaret.¹²

Parágrafo 1º.- Los anteriores establecimientos públicos deberán organizar un Fondo Especial para medicamentos y suministros, de conformidad con el artículo 19 de la Ley 10 de 1990.

Parágrafo 2º.- En la medida de las necesidades propias de la comunidad y el desarrollo de la ciudad, podrán crearse nuevos establecimientos de salud o ascender de nivel, bajo la dirección del Sistema Distrital de Salud y mediante acuerdo del Honorable Concejo de Bogotá.

¹¹ Actualmente Hospital Santa Clara sumado a este nivel de complejidad.

¹² A estos centros de atención se han sumado los CAMIs: Altamira, Sta Librada, Venecia, Pablo VI Bosa, Patio Bonito, San Pablo, Fontibón, Estrada, Ferias, Garcés navas, Prado Veraniego, Diana Turbay, Jerusalén, Manuela Beltrán y Vista Hermosa; y las UPAs: San Benito, Pasquilla, Estrella del Sur y San Juan de Suma paz.

Decreto 812 de 1996, “Por el cual se modifica la estructura y se establecen los objetivos y funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud”.

Artículo 3. Literal a): Dirección, planificación, orientación, coordinación y control de la gestión del Sistema General de Seguridad Social en Salud en el Distrito Capital, acorde con las políticas, planes, programas y proyectos de Nivel Nacional y Distrital.

Literal b): Delegación de facultades y asignación de recursos tendientes a generar autonomía y participación social en la solución de los problemas de salud a nivel local.

Literal e): Diseño y ejecución de análisis conducentes a la identificación de las necesidades y problemas de salud de la población, garantizando acciones básicas de salud y definiendo modelos de prestación de servicios que impacten en la salud de la población.

Literal g): Garantía de afiliación de la población a los diferentes regímenes del Sistema General de Seguridad Social en Salud y vigilancia del acceso de ésta a los servicios de salud.

Artículo 5. Numeral 5. Dirección de Aseguramiento en Salud.

Literal a) Crear las condiciones para el acceso universal de la población al Sistema de Seguridad Social, promoviendo su aseguramiento a los regímenes establecidos por la Ley.

Literal c) Garantizar a la población vinculada los servicios de salud.

Literal d) Supervisar y evaluar, el proceso de garantía de la calidad del aseguramiento, de la población asegurada en salud, en las condiciones determinadas por la Ley.

5.8 NIVELES DE ATENCION EN SALUD EN COLOMBIA¹³

Según la Resolución No. 5261 de 1994 los servicios tienen niveles de responsabilidad y niveles de complejidad de la atención en salud.¹⁴

NIVEL I Médico General y/o personal auxiliar, y otros profesionales de la salud

NIVEL II Médico General con Interconsulta, remisión, y/o asesoría de personal o recursos especializados.

NIVEL III Y IV Medico Especialista con la participación del médico general.

Aclaración: La definición de niveles anteriores corresponde a las actividades, intervenciones y procedimientos y no a las instituciones.

De acuerdo con la complejidad de las actividades, procedimientos e intervenciones, los siguientes son los niveles de atención en salud

NIVEL I

Atención Ambulatoria:

- Consulta Médica General
- Atención Inicial, estabilización, resolución o remisión del paciente en urgencias.
- Atención Odontológica
- Laboratorio Clínico Básico
- Radiología Básica
- Medicamentos Esenciales

¹³ Resolución No. 5261 de 1994

¹⁴ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2040>

- Citología

- Acciones intra y extramurales de Promoción, Prevención y Control.

Servicios con internación: o Atención Obstétrica

- Atención no quirúrgica u obstétrica

- Laboratorio Clínico

- Radiología

- Medicamentos esenciales

- Valoración Diagnóstica y manejo médico

NIVEL II

ATENCION AMBULATORIA ESPECIALIZADA. Defínase como la atención médica, NO quirúrgica, NO procedimental y NO intervencionista, brindada por un profesional de la medicina, especialista en una o más de las disciplinas de esta ciencia y en la cual ha mediado interconsulta o remisión por el profesional general de la salud. Tendrá el mismo carácter técnico-administrativo para los niveles 11 y 111 de complejidad atención, es decir consulta ambulatoria de cualquier especialidad o subespecialidad.

- Laboratorio Clínico Especializado

- Radiología Especializada

- Otros procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos.

- Procedimientos quirúrgicos derivados de la atención ambulatoria de medicina especializada en áreas como cirugía general, Ginecobstetricia, dermatología y otras.

NIVEL III

Laboratorio Clínico. Para el Nivel III de complejidad se establecen los exámenes de Laboratorio súper especializados según el listado que aparece en el artículo 112 de la Resolución No. 5261 de 1994.

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

Para el nivel III de complejidad serán considerados TODAS las Tomografías axiales computarizadas, así como cualquiera de las gammagrafías o estudios de Medicina Nuclear y las ecografías no consideradas en los niveles I y II.

EXAMENES ESPECIALES. Para el nivel III se consideraran los siguientes:

Abdomen:

- Cistografía o cistouretrografía
- Histerosalpingografía.
- Uretrografía retrograda
- Genitografía o vaginografía

Articulaciones:

- Arthrografía o neumoarthrografía.

Neuro -Radiología:

- Mielografía (cada segmento)
- Arteriografía carotídea o vertebral (cada vaso)
- Arteriografía selectiva de ambas carótidas y vertebral

Panangiografía).

Cardiovascular:

- Linfangiografía
- Cavografía
- Flebografía de miembro superior o inferior (por extremidad)
- Arteriografía periférica por punción
- Aortograma torácico o abdominal

NIVEL II

ATENCIÓN AMBULATORIA ESPECIALIZADA. Defínase como la atención médica, NO quirúrgica, NO procedimental y NO intervencionista, brindada por un profesional de la medicina, especialista en una o más de las disciplinas de esta ciencia y en la cual ha mediado interconsulta o remisión por el profesional general de la salud. Tendrá el mismo carácter técnico-administrativo para los niveles 11 y 111 de complejidad atención, es decir consulta ambulatoria de cualquier especialidad o subespecialidad.

- Laboratorio Clínico Especializado
- Radiología Especializada
- Otros procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos.
- Procedimientos quirúrgicos derivados de la atención ambulatoria de medicina especializada en áreas como cirugía general, Ginecobstetricia, dermatología y otras.

NIVEL III

- Laboratorio Clínico. Para el Nivel III de complejidad se establecen los exámenes de Laboratorio súper especializados según el listado que aparece en el artículo 112 de la Resolución No. 5261 de 1994.

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

Para el nivel III de complejidad serán considerados TODAS las Tomografías axiales computarizadas, así como cualquiera de las gammagrafías o estudios de Medicina Nuclear y las ecografías no consideradas en los niveles I y II.

EXAMENES ESPECIALES. Para el nivel III se consideraran los siguientes:

Abdomen:

- Cistografía o cistouretrografía
- Histerosalpingografía.
- Uretrografía retrograda
- Genitografía o vaginografía

Articulaciones:

- Artrografía o neumoartrografía.

Neuro- Radiología:

- Mielografía (cada segmento)
- Arteriografía carotídea o vertebral (cada vaso)
- Arteriografía selectiva de ambas carótidas y vertebral Panangiografía).

Cardiovascular: - Linfangiografía

- Cavografía
- Flebografía de miembro superior o inferior (por extremidad)
- Arteriografía periférica por punción
- Aortograma torácico o abdominal
- . Aortograma y estudio de miembros inferiores

- Arteriografía o venografía selectiva, protografía arterial
- Esplenoportografía
- Estudio de hipertensión portal con hemodinamia
- Portografía transhepática
- Venografía selectiva (toma de muestras para química sanguínea) espiratorio –

ORL - Oftalmología

- Faringolaringografía
- Broncografía unilateral
- Cuerpo extraño endocular (Sweet)
- Sialografía (por glándula)
- Dacriocistografía

• OTROS PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS Y/O TERAPEUTICOS.

Se consideran para el nivel III los siguientes:

- Embolización
- Farmacoangiografía
- Pielografía o Colangiografía percutánea
- Nefrostomía percutánea
- Instrumentación percutánea, Colecistectomía percutánea (drenaje, dilatación y derivación)
- Extracción percutánea de cuerpo extraño intravascular, arterial o venoso
- Tratamiento percutáneo de tromboembolismo venoso

- Gastrostomía percutánea
- Drenaje percutáneo de abscesos o colecciones
- Extracción cálculos renales por vía percutánea
- Trombolisis arterial selectiva
- Angioplastia
- Fistulografía

Anatomía Patológica:

Incluye toma, lectura y procesamiento, Se incluyen todas las demás no contempladas en los niveles anteriores.

Simples: Una sola muestra

- Estudio con tinciones especiales e inmunofluorescencia
- Estudio con tinciones especiales, inmunofluorescencia y microscopía electrónica
- Estudio de cada marcador con inmunoperóxidasa
- Estudio por congelación y/o en parafina Múltiples: Dos o más muestras
- Estudio con tinciones especiales e inmunofluorescencia
- Estudio con tinciones especiales, inmunofluorescencia y microscopía electrónica
- Estudio por congelación y/o en parafina especímenes Quirúrgicos Una o más muestras.
- Estudio con inmunofluorescencia
- Estudio con microscopía electrónica
- Cono cervical completo (Mínimo cinco muestras)

- Extremidades completas (Brazo, muslo, pierna, etc.)
- Citologías
- Mielograma (Lectura)
- Mielograma (toma y lectura)

Nefrología y Urología

- Cistometrograma
- Estudio completo de impotencia (incluye falodinamia y estudio vascular)
- Cistometría
- Uroflujometría
- Electromiografía esfinteriana
- Bloqueo de nervios pudendos
- Esfinteromanometría
- Perfil de presión uretral
- Estudio de urodinamia estandar. Uroflujometría, EMG esfinteriana y istometría)
- Estudio de urodinamia con test de fentolamina
- Estudio de urodinamia con test de betanecol
- Estudio de urodinamia con test de diazepam
- Estudio de urodinamia con test de probantine
- Perfil de presión uretral con test de denervación
- Litotricia extracorpórea para cálculos complejos (coraliformes)

- Litotricia extracorpórea para cálculos simples (piélico, calicial sistema ureteral único).

Neumología

- Espirometría simple con broncodilatadores
- Espirometría simple más capacidad residual funcional
- Espirometría simple más volumen respiratorio y capacidad pulmonar total
- Espirometría simple más difusión de monóxido de carbono
- Espirometría simple más difusión de monóxido de carbono.
- Gasimetría arterial
- Volumen de cierre
- Curva de flujo de volumen
- Curva de flujo de volumen pre y post broncodilatadores
- Estudio fisiológico del sueño
- Test de broncomotricidad
- Respuesta ventilatoria a la hipoxia, Hiperoxia e hipercapnia
- Medición presión inspiratoria y espiratoria máxima
- Gases arteriales y venosos mixtos, determinación de contenidos, $D(a-v)$ 2, extracción periférica y aporte de oxígeno.
- Mecánica respiratoria, pletismografía inductiva tórax y abdomen, fuerza y resistencia de músculos respiratorios.
- Resistencia total de vías aéreas

-Distensibilidad Pulmonar

-Ergoespirometría completa (MV, BF, FC02, RQ, HR, V02, VC02, F02, V02/RG, ET, EQ02)

-Cálculo de consumo de oxígeno

-Gases alveolares, Cálculo de espacios muertos en reposo y en esfuerzo y cálculo consumo de O2, gases arteriales, cocientes respiratorios -

Punción pleural

-Curva de hiperoxia (cinco muestras de gases arteriales con O2 al 100%)

-Test de ejercicio pulmonar

-Saturación percutánea de CO2

-Oximetría de pulso

Cardiología Hemodinamia

-Estudio electrofisiológico

-Pericardiocentesis

- Prueba ergométrica o test de ejercicios

- Fonocardiograma y pulsos

- Ecocardiograma modo M

- Ecocardiograma modo M y bidimensional

- Ecocardiograma modo M, bidimensional y doppler

- Ecocardiograma modo M, bidimensional y doppler color

- Ecocardiograma transesofágico

- Vectocardiograma
- Prueba ergométrica o test de ejercicios con talio
- Cateterismo derecho o izquierdo con o sin angiografía
- Cateterismo transeptal más cateterismo izquierdo y derecho
- Coronariografía (incluye cateterismo izquierdo y ventriculografía)
- Coronariografía más cateterismo derecho
- Auriculograma izquierdo y/o arteriografía pulmonar (incluye cateterismo derecho)
- Arteriografía selectiva no coronaria
- Arteriografía renal
- Arteriografía abdominal
- Arteriografía periférica
- Implantación de marcapasos transitorios
- Implantación de marcapasos definitivo con electrodo venoso
- Electrocardiografía dinámica de 24 horas (Holter)
- Angioplastia coronariografía (incluye colocación marcapasos y coronariografía post- angioplastia inmediata)
- Angioplastia periférica (incluye arteriografía post angioplastia)
- Valvuloplastia con balón
- Trombolisis intracoronaria
- Electrocardiografía de tres canales y/o con derivaciones especiales

Neurología

- EEG con electrodos nasofaríngeos
- Potenciales evocados (visual, auditivo o somatosensorial)
- Bloqueo Nervio periférico
- Bloqueo nervio simpático
- Bloqueo seno carotideo
- Bloqueo nervio vago
- Bloqueo regional continuo
- Bloqueo plexo braquial
- Bloqueo unión mononeural
- Bloqueo paracervical
- Bloqueo nervio frénico
- Bloqueo plexo celíaco
- Estudio polisomnográfico
- Electrocorticografía

Otorrinolaringología

- Audiometría de Bekesy
- Audiometría de tallo cerebral
- Estudio vestibular con foto-electronistagmografía
- Proetz (desplazamiento)
- Acufenometría (inhibición residual)

- Rinomanometría
- Curación de oído bajo microscopio
- Valoración eléctrica de nervio facial (Prueba de Hilger)
- Electronistagmografía
- Deshidratación de cometas
- Electrocoqueografía

Oftalmología

- Ultrasonografía
- Angiofluoresceinografía unilateral, con fotografías a color de segmento posterior
- Tonografía con pruebas provocativas
- Evaluación y tratamiento antisupresivo
- Betaterapia
- Procedimientos quirúrgicos no invasivos con empleo de Y AG láser
- Paquimetría
- Biometría ocular
- Electroretinografía
- Fotocoagulación por láser retinopatía diabética
- Electrooculograma
- Interferometría
- Fotografía a color segmento posterior

Medicina Física y Rehabilitación - Test de Lambert

- Reflejo trigémino facial
- Reflejo HF o palpebral
- Test de fibra única
- Fenolización o neurolisis de punto motor o nervio periférico
- Test con tensilón

Procedimientos vasculares no invasivos

- Todos serán considerados para el nivel III de complejidad

NIVEL IV

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

Resonancia Magnética y todo tipo de examen por este medio diagnóstico será considerado en el nivel IV de complejidad.

• ONCOLOGÍA (O TRATAMIENTOS CONTRA EL CÁNCER)

Todos los procedimientos de Telecobaltoterapia, radioterapia, ortovoltaje, curieterapia ginecológica, curieterapia intersticial y terapia con electrones, así como la quimioterapia.

• OTROS PROCEDIMIENTOS DE NIVEL IV:

- Transplante Renal
- Diálisis
- Neurocirugía. Sistema Nervioso
- Cirugía Cardíaca

- Reemplazos Articulares
- Manejo Del Gran Quemado.
- Manejo Del Trauma Mayor.
- Manejo De Pacientes Infeccionados Por VIH
- Quimioterapia Y Radioterapia Para El Cáncer.
- Manejo De Pacientes En Unidad De Cuidados Intensivos.
- Tratamiento Quirúrgico De Enfermedades Congénitas¹⁵

Artículo 7º.- Los niveles de atención descritos en el artículo 6 están compuestos por los siguientes grados de complejidad, teniendo en cuenta el tipo de organismo, las patologías prevalentes, los recursos profesionales, técnicos auxiliares y administrativos, la dotación en equipos e instrumental médico- quirúrgico, los sistemas de información y la localización geográfica así:

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN: Tendrá los siguientes grados:

Primer Grado compuesto por:

Unidades Básicas de Atención (U.B.A) prestarán servicios básicos de salud, en sitios preestablecidos por la dirección del centro de salud del cual dependen. Estos servicios básicos serán prestados por equipos de salud conformados por médico, odontólogo, trabajadora social, auxiliar de enfermería, promotor de saneamiento y promotores de salud.

¹⁵ www.renovacionmagisterial.org/boletin/boletin23/sa2.pdf

Segundo Grado compuesto por:

Centros de Salud o Unidad Primaria de Atención que en conjunto con las Unidades Básicas de Atención del área de influencia, constituyen el centro de salud.

Tercer Grado compuesto por:

Centros de Atención Médica Inmediata: CAMI -1, capacitado para atención de partos de bajo riesgo, consulta externa médica, odontológica y atención de urgencias durante las 24 horas del día.

Cuarto Grado compuesto por:

Hospital de nivel 1 contará con los servicios de consulta externa médica y odontológica, atención de urgencias y hospitalización para patologías de baja complejidad y atención al medio ambiente.

Será responsable de sustentar administrativamente el Sistema Local de Salud (S.I.L.O), para lo cual adelantará labores de planeación y coordinación intersectorial en los centros de atención del Distrito Especial, con la respectiva Alcaldía Menor.

SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN:

Hospitales de Nivel II, caracterizados por presencia de médicos generales y los especialistas básicos: canaliza el régimen de referencia y contra- referencia de pacientes en su área de influencia, establecida por la Dirección General del Sistema Distrital de Salud. Además estará capacitado para ejecutar labores de atención de urgencias o CAMIS 2 y desarrollará programas de cirugía ambulatoria y atención al medio ambiente.

TERCER NIVEL DE ATENCIÓN:

Hospitales de Nivel III, caracterizados por la presencia de médicos generales, especialistas básicos y sub- especialistas (cardiólogos, neurólogos, nefrólogos, gastroenterólogos, y otros de acuerdo a disponibilidad de recursos). El Área de influencia de estas entidades será establecida por la Dirección General del Sistema Distrital de Salud.

Las actividades de atención al medio ambiente en este nivel serán ejecutadas por la Dirección respectiva de la Secretaría de Salud.¹⁶

Parágrafo.- Cada uno de los niveles de atención y grado de complejidad antes mencionados incorporarán personal profesional, técnico, auxiliar y administrativo, dotación, equipos e instrumental médico quirúrgico, de acuerdo a los recursos financieros y tecnológicos, según las responsabilidades médico- asistenciales y administrativas, fijadas por la Dirección del Sistema Distrital de Salud.

5.9 DIRECTORIO DE HOSPITALES

La red adscrita a la Secretaría Distrital de Salud cuenta con 22 Empresas Sociales del Estado, conformadas por: cinco (5) hospitales de III nivel, ocho (8) de II nivel y nueve (9) de I nivel; actualmente cuenta con 142 puntos de atención, donde se oferta servicios de baja, mediana y alta complejidad. Dentro de los servicios que se ofertan en la red adscrita a la SDS encontramos:

En primer nivel de atención: se llevan a cabo actividades de promoción y prevención, prestación de actividades del Plan de Atención Básica (PAB), consulta de medicina general, odontología general, laboratorio clínico e imagenología de

¹⁶ Acuerdo 19 de 1991

baja complejidad, hospitalización y atención de urgencias y de partos de baja complejidad, terapia respiratoria, optometría, nutrición y psicología.

Adicionalmente, se realizan en este nivel actividades prioritarias en Salud Pública, tales como vacunación, toma y entrega de resultados de citología vaginal, actividades para la regulación de la fecundidad (asesorías y entrega de métodos de planificación), y la suplementación de micro nutrientes a menores de edad y gestantes, entre otras.

En segundo nivel de atención se realiza consulta médica, hospitalización y atención de urgencias de especialidades básicas (Ginecoobstetricia, Pediatría, Medicina Interna y Cirugía) y algunas subespecialidades; atención de partos y cesáreas de mediana complejidad, laboratorio e imagenología de mediana complejidad, atención odontológica general y especializada, consultas de nutrición, psicología, optometría y terapias de apoyo para rehabilitación funcional.

En tercer nivel de atención se prestan servicios de consulta médica, hospitalización y atención de urgencias de especialidades básicas y subespecialidades tales como: Cardiología, Neumología, Gastroenterología, Neurología, Dermatología, Endocrinología, Hematología, Psiquiatría, Fisiatría, Genética, Nefrología, Cirugía General, Ortopedia, Otorrinolaringología, Oftalmología, Urología, Cirugía pediátrica, Neurocirugía, Cirugía plástica, entre otras; cuidado crítico adulto, pediátrico y neonatal, atención de partos y cesáreas de alta complejidad, laboratorio e imagenología de alta complejidad, atención odontológica especializada, otros servicios y terapias de apoyo para rehabilitación funcional.

De acuerdo con el levantamiento de información sobre la tecnología y el estado actual de la misma, se puede afirmar que la red adscrita cuanta con tecnología de

alta, mediana y baja complejidad adecuada para la prestación de los servicios que se brindan.

Se han desarrollado adicionalmente algunos servicios especiales en los hospitales de mayor complejidad, como:

1. Atención integral del hipotiroidismo congénito, en el Hospital La Victoria.
2. Servicio de cirugía de corazón, exámenes y procedimientos de Cardiología y Hemodinamia, en la ESE Santa Clara.
3. Servicio de Urodinamia en las ESE Tunal y Simón Bolívar.
4. Servicio de Endocrinología en el Hospital El Tunal.
5. Servicio de Nefrología y Urología (Litotricia y procedimientos endoscópicos de urología), en el Hospital Simón Bolívar.
6. Programa para atención de Pacientes VIH positivos en los hospitales de Simón Bolívar, El Tunal y Santa Clara.
7. Exámenes y procedimientos de vascular periférico, apoyo diagnóstico, invasivo y no invasivo, en las ESE Occidente de Kennedy y Santa Clara.
8. Estudios y procedimientos de Medicina Nuclear en el Hospital de Meissen.
9. Servicios de Rehabilitación y atención en salud mental en todas las subredes.
10. Atención en Salas ERA (enfermedad respiratoria aguda) en primeros y segundos niveles de atención.

Se dispone de unidades especializadas para la atención de pacientes críticos, que cuentan con tecnología de punta y personal especializado, en los siguientes

hospitales:

- Unidades de Cuidado Intensivo neonatales, pediátricas y de adultos, en los Hospitales de tercer nivel de atención.
- Unidades de Cuidado Intermedio Intensivo neonatales, pediátricas y de adultos, en hospitales de segundo y tercer nivel de complejidad.
- Unidad de Quemados, en el Hospital Simón Bolívar.
- Unidades renales (para hemodiálisis y diálisis peritoneal) en los Hospitales Simón Bolívar, Santa Clara y El Tunal.
- Unidades de gastroenterología en los hospitales Tunal y Engativá.¹⁷

¹⁷ <http://www.saludcapital.gov.co/paginas/directoriohospitales.aspx>

6. PLAN TEMATICO

6.1 ANALISIS DEL SECTOR

La ciudad de Bogotá D.C., cuenta con 38 Instituciones prestadoras de servicios de Salud (IPS) públicas distribuidas en los niveles de atención I, II y III de acuerdo a información del Registro Especial de Prestadores de Salud con la que cuenta la Secretaria de Salud del Distrito.

6.1.1 Comportamiento del sector. Dada la importancia de establecer un programa de auditoría de la calidad y la obligatoriedad del cumplimiento de la normatividad vigente se ha visto la necesidad de contratar compañías dedicadas exclusivamente a brindar asesoría a IPS, EPS y entidades de salud en general. De esta forma, el sector de las empresas dedicadas a prestar servicios de asesoría va en aumento teniendo en cuenta la exigencia y la búsqueda de la calidad permanente en cuanto a la prestación de los servicios de salud se refiere.

6.1.2 Desarrollo del sector. Teniendo en cuenta el auge de este tipo de empresas, en las cuales el capital fundamental es el humano y el capital de inversión no es significativamente alto, se puede determinar, de acuerdo a la información suministrada por la cámara de comercio, que actualmente Bogotá D.C. cuenta con alrededor de 115 empresas dedicadas a esta labor. Sin embargo, de acuerdo a las necesidades de las Instituciones de salud, el contar con un programa estructurado como modelo de auditoría, marcaría la diferencia y más cuando el foco de nuestro negocio estará dirigido en las Instituciones del Estado para las cuales es obligatorio acogerse a lo estipulado por la Secretaria de Salud.

6.2 ANALISIS DEL MERCADO

De acuerdo a la información hallada existen aproximadamente 115 firmas registradas en la cámara de Comercio de Bogotá, de las cuales algunos actúan como consultores independientes y los otros como firmas y sociedades constituidas de esa forma. Algunas empresas tienen reconocimiento desde varios años atrás y son muy conocidas en el medio institucional.

Se pudo evidenciar la importancia y obligatoriedad de la implementación del SOGC y el interés por parte de las IPS por contratar firmas que les brinden apoyo para la ejecución de sus procesos administrativos y como herramienta para sus planes de desarrollo y productividad, a pesar de los inconvenientes tanto de presupuesto y recursos, como por el compromiso de las personas que conforman las organizaciones.

6.2.1 Estructura actual del mercado nacional. Se acelera la diversificación, transformación y sofisticación de las firmas de auditoría, una industria basada en el conocimiento.

Las compañías de servicios de auditoría en Colombia han tenido un muy buen comportamiento durante los últimos años, a pesar de la crisis financiera, la desaceleración de la economía y la crisis actual que atraviesa el sector salud. En general, las firmas más importantes consultadas reportaron crecimientos entre 5% y 11% durante el último año, ante la mayor demanda de servicios como consultoría gerencial y revisión de cuentas.¹⁸

Cuando la economía y las empresas crecen, el negocio es bueno. Y cuando hay

¹⁸ www.lanotadigital.com

crisis también lo es, pues se requieren procesos de reestructuración, búsquedas de eficiencia y productividad.

La auditoría sigue siendo una línea de negocio muy importante y estable, no obstante, hoy estamos ante compañías más diversificadas y multidisciplinarias. La auditoría es un negocio maduro y que no crece a grandes ritmos. Sin embargo, dado el gran interés que despierta hoy Colombia, se espera que la inversión siga fluyendo y se desarrollen nuevas empresas dada la exigencia y normalización del sector en nuestro país.¹⁹

6.2.2 Mercado objetivo y justificación. El mercado objetivo son las IPS públicas hospitalarias de I, II y III nivel de complejidad de la Ciudad de Bogotá D.C. Teniendo en cuenta que el Artículo 29 de la Ley 1438 de 2011 establece que las entidades territoriales administran el Régimen Subsidiado mediante el seguimiento y control del aseguramiento de los afiliados, garantizando el acceso oportuno y de calidad al Plan de Beneficios. La misma Ley en su Artículo 119 determina que la auditoría al Régimen Subsidiado para el cumplimiento del seguimiento y control del aseguramiento de los afiliados y el acceso oportuno y de calidad al Plan de Beneficios será contratada por las entidades territoriales con quienes acredite la Superintendencia Nacional de Salud para tal efecto. De esta forma, son de obligatoria implementación programas de auditoría que permitan alcanzar estándares de calidad más altos para brindar la mejor atención y lograr la mayor cobertura a la población afiliada.

¹⁹ www.gerencie.com/razones-financieras.html

Grafica 2. Directorio de IPS Secretaria de Salud²⁰

Hospital	Página
Hospital de Fontibón	http://www.hospitalfontibon.gov.co
Hospital Centro Oriente	http://www.esecentrooriente.gov.co
Hospital Rafael Uribe	http://www.eserafaeluribe.gov.co
Hospital Occidente Kennedy	http://www.hospitaloccidentekennedy.gov.co
Hospital Chapinero	http://www.esechapinero.gov.co
Hospital San Blas	http://www.hospitalsanblas.gov.co
Hospital San Cristóbal	http://www.esesancristobal.gov.co
Hospital Suba II Nivel	http://www.esesuba.gov.co
Hospital Usme	http://www.eseusme.gov.co
Hospital Tunal	http://www.hospitaleltunal.gov.co
Hospital Usaquén	http://www.hospitalusaquen.gov.co

²⁰ <http://www.saludcapital.gov.co/paginas/directoriohospitales.aspx>

Hospital Vista Hermosa	http://www.hospitalvistahermosa.gov.co
Hospital Sur	http://www.hospitalsur.gov.co
Hospital Pablo VI Bosa	http://www.hospitalpablovibosa.gov.co
Hospital Tunjuelito	http://www.esetunjuelito.gov.co
Hospital Simón Bolívar	http://www.esesimonbolivar.gov.co
Hospital de Nazaret	http://www.esenazareth.gov.co
Hospital Engativa	http://www.hospitalengativa.gov.co
Hospital Santa Clara	http://www.esesantaclara.gov.co
Hospital Meissen	http://www.hospitalmeissen.gov.co
Hospital La Victoria	http://www.esevictoria.gov.co
Hospital Bosa II Nivel	http://www.esebosa.gov.co

6.2.3 Potencial Total del mercado. El mercado objetivo son las 38 Instituciones hospitalarias prestadoras de salud (IPS) públicas distribuidas en los niveles de atención I, II y III con las que cuenta actualmente la ciudad de Bogotá, y las instituciones que probablemente inicien labores en el sector.

6.2.4 Perfil del cliente. Los clientes son las instituciones hospitalarias públicas que prestan servicios de salud en la ciudad de Bogotá, las cuales por normatividad vigente y según la resolución 1011 de 2006 deben implementar dentro de sus procesos programas de auditoría para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud logrando brindar atención de calidad a los usuarios.

6.2.5 Servicios sustitutos o complementarios. Los servicios prestados por la empresa no cuentan con negocios sustitutos o complementarios ya que las firmas de auditoría son una industria basada en el conocimiento lo cual acelera la diversificación y transformación del mercado.

6.3 ESTRATEGIAS DE MERCADO

De acuerdo a la investigación, las estrategias a seguir básicamente serán:

Precios acorde al mercado

Agilidad en la presentación de los informes.

Compromiso de capacitación al personal institucional.

Acompañamiento a los procesos.

Seguimiento para la consecución de los objetivos propuestos.

6.3.1 Concepto del Negocio. Crear una empresa que preste servicios y asesorías en cuanto a procesos auditoria, habilitación y acreditación para los prestadores de servicios de salud públicos en la ciudad de Bogotá.

6.3.2 Descripción básica, especificaciones y características. La empresa se dedicará a brindar asesorías a las Instituciones hospitalarias prestadoras de servicios de salud públicas, garantizando el desarrollo e implementación de los procesos dentro del marco del SOGC. De esta forma velará por el cumplimiento de la normatividad vigente y se procurará garantizar la calidad de la prestación de los servicios de forma oportuna, pertinente, adecuada y de calidad a los usuarios. El enfoque principal será la seguridad y la calidad de atención de los pacientes, razón de ser de los profesionales de la salud y por ende de los Hospitales e Instituciones Prestadoras de Salud.

Estamos ante la transformación del rol del auditor y la sofisticación de un negocio que es más que solo chequear historias y revisar los documentos. Ante el desarrollo de las auditorías internas y externas, una mayor orientación a evitar los riesgos y no a procesos en las instituciones y un cambio en las normas que rigen los servicios de salud, es claro que estos profesionales tendrán un mayor protagonismo y elevarán su posicionamiento y sofisticación en los servicios de salud.

6.3.3 Fortalezas y Debilidades frente a la competencia. El objetivo, teniendo como fundamento la estrategia, es estandarizar los procesos del aseguramiento y la prestación de los servicios en cada Institución, definiendo planes de mejoramiento a corto plazo y su seguimiento, para garantizar la prestación de servicios de salud desarrollados con altos estándares de calidad y eficiencia.

El proceso de auditoría externa busca entregar las herramientas para que las Instituciones de salud, responsables de la atención cuenten con herramientas suficientes para el desarrollo del Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad en Salud – PAMEC, para posteriormente obtener la acreditación.

6.3.3.1 Fortalezas. Las fortalezas del programa de Auditoria de los servicios de salud de la compañía serán los procesos de capacitación y actualización dentro del programa de Auditoría para el mejoramiento de la Calidad de la Salud, en el marco del Decreto 1011 de 2006 y la Resolución 3960 de 2008, así como las actualizaciones vigentes

La principal fortaleza de la compañía es brindar asistencia técnica a las Instituciones de Salud en la implementación de la estrategia de Auditoría para el mejoramiento de la calidad desde el aseguramiento, articulando los actores del sistema como son las aseguradoras en salud (Entidades Promotoras de Salud – EPS del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado, y los Regímenes de Excepción y Especiales) y las Instituciones Prestadoras de Salud – IPS y ESE.

La capacitación es la herramienta fundamental con la que contamos para reforzar nuestros informes y propuestas, así como para que las estrategias ofrecidas sean desarrolladas con éxito y podamos ver los resultados.

Los contenidos que podríamos manejar a Nivel Bogotá, con implementación posterior a nivel Nacional son los siguientes:

1. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad
2. Nuevo plan Obligatorio de Salud - POS
3. Manejo de desechos hospitalarios
4. Relaciones entre Prestadores – Pagadores.

5. Qué y cómo facturar en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. IPS
6. Contratación estatal y en servicios de salud
7. Nuevas oportunidades de negocios.
8. Manejo de la cartera en salud.
9. Marketing de los servicios de salud

Es un negocio en auge y continuo desarrollo. El cumplimiento y el compromiso serán las mayores fortalezas y como es una empresa basada en el conocimiento este será la herramienta básica para lograr un mayor acercamiento con las Instituciones de Salud y clientes potenciales de la compañía.

6.3.3.2 Debilidades. Las debilidades al iniciar el negocio será la falta de conocimiento en el mercado por ser una firma de auditoría nueva, por esta razón se pretende realizar contactos y conversaciones con Gerentes de las Instituciones para que conozcan nuestro portafolio de servicios y podamos empezar a trabajar con cada uno de ellos logrando de esta forma referenciarnos hacia los demás clientes, con el fin de ampliar nuestras bases de datos y lograr un posicionamiento del mercado. EL campo está muy competido y se deberá buscar una ventaja competitiva para posicionamiento y reconocimiento en el medio.

Una debilidad importante es el manejar únicamente IPS del sector público debido a la poca disposición de recursos que destinan para implementar el SOGCS.

El hecho de solamente brindar los servicios de asesoría en habilitación, acreditación y PAMEC es una limitante importante frente a la competencia por lo tanto se deberá contemplar la posibilidad de ampliar el portafolio de servicios ofrecido a las Instituciones.

6.3.3.3 Oportunidades. El conocer las necesidades de las IPS públicas nos permite determinar los servicios que requieren estas Instituciones para su mejoramiento continuo y para el diseño de estrategias gerenciales.

Las Instituciones de salud privadas también requieren asesoría permanente en este tipo de servicios, lo cual ampliaría el nicho del negocio.

6.3.3.4 Amenazas. En el estudio se encontró que las empresas de asesoría en el mercado ofrecen un portafolio más completo de servicios, adicionales a la asesoría en el SOGCS como facturación de cuentas médicas y glosas, asesoría legal, manejo de desechos hospitalarios entre otras. Al ampliar su portafolio de servicios, las IPS prefieren una sola empresa que les apoye en varios procesos y no contratar con varias empresas a la vez.

7. DISEÑO METODOLOGICO

Este diseño se realizo con el fin de desarrollar los objetivos planteados y poder dar respuesta a cada uno de ellos

7.1 TIPO DE ESTUDIO

Es una investigación de mercado de tipo concluyente para determinar la viabilidad de crear una empresa de asesoría y capacitación en auditoria, habilitación y acreditación para los prestadores de servicios de salud públicos en la ciudad de Bogotá D.C.

7.2 METODO

El método de investigación es de tipo descriptivo que permite desarrollar el análisis del mercado para evaluar la viabilidad de crear una empresa de asesoría y capacitación en auditoria, habilitación y acreditación.

7.3 TECNICA

El instrumento aplicado fueron las encuestas, diseñadas de dos tipos: una para las IPS públicas hospitalarias y otra enfocada a las empresas que brindan asesoría en auditoria, habilitación y acreditación.

Las encuestas destinadas a las IPS públicas, constan de diez preguntas abiertas y se diseñaron con el fin de obtener información sobre el tipo de necesidades que

tienen estas entidades, con respecto a la habilitación, acreditación y PAMEC y así mismo conocer el grado de satisfacción que obtienen con la asesoría que reciben.

También se realizaron encuestas a las empresas que brindan asesoría en auditoria, habilitación y acreditación, constan de diez preguntas abiertas, y se plantearon para conocer la competencia, el tipo de servicios que ofrecen, a que instituciones prestan sus servicios y que tan competido se encuentra el mercado.

Las mencionadas encuestas se aplicaron de la siguiente forma:

Tabla 1. Método de aplicación de las encuestas

METODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	IPS PUBLICAS	EMPRESAS DE ASESORIA
PERSONAL	9	3
TELEFONICA	13	5
CORREO ELECTRONICO	0	2

Anexos A. y B.

7.4 MARCO MUESTRAL

Se contemplaron dos tipos de muestras para aplicar las encuestas teniendo en cuenta la población de las Instituciones Hospitalarias Prestadoras de Servicios de

Salud Públicas en Bogotá D.C. y las empresas que brindan asesoría en auditoría en el sector salud.

7.4.1 IPS Públicas

7.4.1.1 Universo. Las IPS públicas que prestan servicios de salud en Bogotá D.C. son alrededor de 38. Ver Anexo 4

7.4.1.2 Características de la muestra

-El tipo de muestreo es no probabilístico.

Se tuvieron en cuenta los 22 Hospitales Públicos de I,II y III nivel de atención en Bogotá D., debido a que son los que atienden mayor volumen de pacientes y presentan mayor dificultad para implementar el SOGCS, de acuerdo a sus políticas internas para la obtención y disposición de los recursos.

-El margen de error se calculó despejando el error de la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 (pq) N}{N e^2 + Z^2 (pq)}$$

$$e = \sqrt{\frac{\left[\frac{(Z^2 \times p \times q \times N)}{n} \right] - (Z^2 \times p \times q)}{N}}$$

De donde:

Z = nivel de confianza igual al 95% que equivale a 1.96

p = variabilidad de éxito igual 0.5

q = variabilidad de fracaso igual 0.5

e = es el margen de error

N = tamaño de la población objeto (38 IPS hospitalarias públicas de Bogotá)

n = tamaño de la muestra (22 Hospitales Públicos de Bogotá)

El margen de error calculado para esta muestra es del 13.6%

7.4.2 EMPRESAS DE ASESORIA EN SOGCS

7.4.2.1 Universo. Según la información encontrada en la ciudad de Bogotá D.C., se pudo determinar que existen aproximadamente 115 empresas que prestan asesoría en SOGCS, registradas en la Cámara y Comercio.

7.4.2.2 Características de la muestra

- El tipo de muestreo es no probabilístico.
- Para el estudio se contactaron las 10 empresas de asesoría en SOGCS mas reconocidas por la población de Instituciones Hospitalarias Públicas encuestadas
- El margen de error se calculó despejando el error de la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 (pq) N}{N e^2 + Z^2 (pq)}$$

$$e = \sqrt{\frac{\left[\frac{(Z^2 \times p \times q \times N)}{n} \right] - (Z^2 \times p \times q)}{N}}$$

De donde:

Z = nivel de confianza igual al 95% que equivale a 1.96

p = variabilidad de éxito igual 0.5

q = variabilidad de fracaso igual 0.5

e = es el margen de error

N = tamaño de la población objeto (115 empresas de asesoría de Bogotá)

n = tamaño de la muestra (10 empresas de asesoría en SOGCS)

El margen de error calculado para esta muestra es del 29.6%

8. RECOLECCION DE DATOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

Las encuestas efectuadas a los dos tipos de poblaciones escogidas se realizaron durante los meses de diciembre de 2011 y enero de 2012.

8.1 POBLACIONES

8.1.1 IPS Públicas

Hospital de Fontibón	Hospital Centro Oriente
Hospital Rafael Uribe	Hospital Occidente Kennedy
Hospital Chapinero	Hospital San Blas
Hospital San Cristobal	Hospital Suba II Nivel
Hospital Usme	Hospital Tunal
Hospital Usaquén	Hospital Vista Hermosa
Hospital Sur	Hospital Pablo VI Bosa
Hospital Tunjuelito	Hospital Simón Bolívar
Hospital de Nazareth	Hospital Engativá
Hospital Santa Clara	Hospital Meissen
Hospital La Victoria	Hospital Bosa II Nivel

8.1.2 Empresas de asesoría en SOGCS

Consultores en sistemas organizacionales.

Consultores y Facilitadores en Gestión de la Calidad CFG S.A.S

Delta A salud

Asociación Centro de Gestión Hospitalaria CGH

CREOS Ltda.

ASERSALUD

SALUD & GESTION S.A

SANOS Asesorías en Salud

AUDIMED LTDA

Fundación para la Investigación y el Desarrollo de la Salud y la Seguridad Social.

FEDESALUD

Tabla 2. Encuesta aplicada a 22 IPS de la Red pública del Distrito.

ENCUESTA IPS PUBLICAS DE BOGOTA	
PREGUNTAS	RESULTADOS
1. Los servicios de la Institución se encuentran	En general los Hospitales de la red pública cuentan con los servicios habilitados y de acuerdo a sus necesidades van realizando los requerimientos para

habilitados actualmente. Si No Especifique cual.	habilitación. Para acreditación solicitan asesoría externa para apoyo.
2. Qué servicios adicionales cree podrían habilitar	De acuerdo a sus necesidades realizan los trámites para habilitación. De acuerdo con sus capacidades físicas y económicas se realizan los trámites para habilitar el servicio
3. Recibe asesoría en habilitación, acreditación y PAMEC. SI – NO	En los 22 los Hospitales se recibe asesoría de parte de empresas de auditoría externa.
4. Que inconvenientes ha tenido al momento de habilitar un servicio o en el proceso de acreditación	Dentro de los inconvenientes manifestados por las Instituciones es la falta de información y capacitación así como el acompañamiento durante el proceso de habilitación y acreditación. A los hospitales les gustaría que la empresa de auditoria les acompañara más en los procesos y de una forma mas personalizada.
5. Se siente satisfecho con la asesoría que recibe. SI – NO	En todas las instituciones nos expresan que aunque se sienten satisfechos con las asesorías que reciben les gustaría más cercanía y acompañamiento en cada asesoría.
6. Que le falta a la asesoría que recibe	En todas las encuestas expresan que mayor acompañamiento durante las asesorías.
7. Luego de la asesoría le han habilitado o	SI

acreditado los servicios para los cuales los han asesorado.	
8. Que empresas de asesoría en auditoria, habilitación y acreditación conoce en Bogotá.	DELTA A SALUD, CREOS Ltda., Consultores y facilitadores en gestión de la Calidad CFG S.A.S, Asociación Colombiana de la Salud ASSALUD, Asociación Centro de Gestión Hospitalaria CGH, Consultores en sistemas organizacionales, BDO Salud AGE., ASERSALUD, AUDIMED LTDA., SALUD & GESTION, SANOS Asesorías, entre otras.
9. Cree que hay mucha competencia entre las empresas que prestan este tipo de servicios y por qué.	Si, en todas las Instituciones refieren varias compañías que ofrecen este tipo de servicios.
10. Qué esperaría de una empresa que brinde este tipo de asesoría	Cumplimiento, solicitan mayor acompañamiento y capacitación, atención más personalizada.

Tabla 3. Encuesta aplicada a las Empresas de Auditoria y asesoría consultadas en la ciudad de Bogotá.

ENCUESTA EMPRESAS DE ASESORIA EN SOGCS	
PREGUNTAS	RESULTADOS
1. Ofrecen asesoría en habilitación, acreditación y PAMEC?	La mayoría de las empresas ofrecen este tipo de servicios
2. ¿Ofrecen asesoría a IPS públicas?	Si, ofrecen sus servicios a IPS publicas pero prefieren trabajar con instituciones privadas, por que cumplen mejor con los compromisos adquiridos, además son muy pocas las solicitudes de asesoría en acreditación
3. ¿Qué tipo de servicios adicionales en asesoría brindan a las IPS públicas?	Asesoran en cuentas médicas y glosas, auditorias médicas en prestación de servicios de salud, manejo de desechos hospitalarios y servicio de abogados para reclamos, entre otros.
4. ¿Una vez se firma contrato, qué incluye éste y por cuánto tiempo?	Los convenios se hacen de acuerdo a las necesidades de la IPS y según la auditoría previa a la firma del contrato o convenio.
5. ¿Brindan algún tipo de educación al asesorado?	Brindan educación al asesorado de acuerdo a las falencias que presenten y por el tiempo que la IPS lo requiera.

6. ¿Ofrecen acompañamiento a las IPS, al momento de recibir la visita de habilitación o acreditación?	Si el asesorado lo considera necesario están presentes, pero lo que generalmente hacen las empresas, es ofrecer la asesoría y educación previa a la visita, para que la IPS este capacitada y preparada para atenderla.
7. Qué tipo de aporte hacen a las IPS para la ejecución del PAMEC?	Al hacer el diagnostico de la IPS se priorizan las necesidades de esta, para que se dé inicio al PAMEC según donde se requiera corregir las fallas de calidad en la atención.
8. ¿El apoyo para la ejecución del PAMEC es permanente o va de acuerdo a los requerimientos del interesado?	Se hace un acompañamiento permanente siempre que lo requiera la IPS, pero son muy pocas las instituciones que cumplen con los compromisos adquiridos, en varias de ellas el PAMEC queda solo en el papel, debido a que no realizan un seguimiento permanente para sacar adelante estos programas, es muy poco lo que las instituciones invierten en aseguramiento de la calidad.
9. ¿Económicamente es rentable contratar con las IPS públicas?	Las IPS públicas son las que requieren con mayor frecuencia apoyo para establecer un sistema de garantía de la calidad, pero como generalmente no hay buena remuneración a sus empleados, la rotación de personal es muy alto, no se observa compromiso por parte de los profesionales de la salud para desarrollar este tipo de programas; por tanto para las empresas que ofrecen la asesoría se convierte en un viacrucis la ejecución del trabajo contratado por la IPS y por consiguiente el pago no se obtiene en los

	tiempos acordados
10. ¿Considera que se encuentra muy competitivo el mercado de las empresas que ofrecen este tipo de asesorías?	Es un mercado cada vez mas competitivo, porque no solo hay empresas creadas para este fin si no que además hay personas naturales que tienen convenios con las instituciones y brindan sus servicios a menor costo. Otra situación que se presenta es que hay empresas de asesoría en SOGCS de otras ciudades, que ofrecen sus servicios en Bogotá D.C.

8.2 ANALISIS DE RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante las entrevistas aplicadas tanto a las IPS públicas como a las empresas de auditoría, se puede evidenciar que el desarrollo de una empresa que brinde servicios de asesoría para habilitación y acreditación debe contar con un portafolio de servicios muy amplio que cubra todas las necesidades de las Instituciones prestadoras de servicios y que además cuente con altos estándares de calidad, servicio y acompañamiento.

Sin embargo se pudo observar que las IPS públicas no podrían ser nuestro único nicho de mercado, ya que destinan bajo presupuesto para los procesos de calidad y los programas de garantía de la calidad, se encontró que se requiere de mayor compromiso por parte de los directivos de estas organizaciones para que el SOGCS sea una realidad y no quede solamente en lo escrito en un papel. Las Instituciones invierten dinero en la implementación del PAMEC, por ejemplo, pero debido a la rotación del personal y a la falta de continuidad en los procesos, pocas veces se culmina de forma exitosa, adicionalmente no se cuenta con seguimiento permanente.

En la actualidad son muy pocas las Instituciones Públicas que buscan acreditarse, a pesar de que esta es una herramienta de desarrollo organizacional que permite brindar servicios de calidad a los usuarios. La crisis económica del sector salud es otro factor que afecta directamente a las IPS públicas que deben acreditarse, debido a que la consecución de los dineros toma mucho tiempo y se le da prioridad a otros proyectos al interior de la Institución.

9. CONCLUSIONES

Al desarrollar la investigación de mercado para determinar si es viable una empresa que ofrece asesorías y capacitación en auditoría, habilitación y acreditación para los prestadores de servicios de salud públicos en la ciudad de Bogotá D. C, se encontró lo siguiente:

Las empresas que brindan este tipo de servicios han ido en crecimiento, debido a que el gobierno nacional a través del Ministerio de Salud y Protección, ejerce mayor control sobre las IPS en los temas relacionados con el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad. Son firmas dedicadas a la transformación del conocimiento, cuyo capital más importante es el manejo y desarrollo de la temática abordada de acuerdo a los servicios prestados y el cumplimiento de la misión asignada por la IPS que contrata sus servicios. Los prestadores de Salud Públicos y Privados deben atender las necesidades y expectativas del mercado frente al cumplimiento de la normatividad vigente para la prestación de los servicios y el apoyo externo de las compañías que brindan servicios de asesoría en habilitación, acreditación y PAMEC, son una herramienta fundamental para la aplicación de estrategias en cada uno de los procesos.

Para las Instituciones Hospitalarias públicas es muy importante contar con asesoría externa, que les brinde asesoría y capacitación en la implementación del SOGCS, actualización de la normatividad vigente en salud y POS. Por su carácter público y en general por contar con actividad docente, estas empresas deben encontrarse habilitadas en el plazo estipulado por la ley y por esta razón el acompañamiento y asesoría facilita las estrategias y programas para el cumplimiento del SOGC.

El mercado actual cuenta con varias empresas que ofrecen este tipo de servicios en Bogotá D.C. La empresa privada es quien contrata en mayor proporción las asesorías con el fin de conseguir productividad y marcar una diferencia en el tipo de atención que brinda. La revisión de cuentas y la auditoría concurrente son los

servicios más solicitados por las Instituciones. En las Instituciones públicas de acuerdo a la disposición de los recursos, la auditoria en ocasiones, no es la prioridad, pero en este momento se esta convirtiendo en una necesidad dado el volumen de pacientes que atienden y debido a la reglamentación e implementación de controles que se están desarrollando, más cuando se ha visto el nivel de corrupción que opera en el sector salud, en nuestro país.

Los servicios que ofrecen las empresas que prestan asesoría en SOGCS son: implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, MECI (Modelo estándar de control interno), manejo de desechos hospitalarios y bioseguridad, Manejo de cuentas y conciliación de glosas, Contratación y marco jurídico, manejo de POS y su actualización, auditorías concurrentes, Sistema de Distribución de Medicamentos en Dosis Unitarias y manejo de medicamentos especiales, enfermedades de Alto Costo, auditoria de los servicios de salud ,PAMEC, marketing en salud. El portafolio de servicios que ofrecen a las IPS públicas debe ser tan amplio que cubra todas las expectativas ajustándose a sus necesidades. El SOGCS debe ser implementado por las Instituciones de acuerdo a la normatividad vigente, por lo tanto se hace necesario contar con personal idóneo para el cumplimiento de los objetivos y la consecución de metas propuestas logrando la rentabilidad de los Hospitales sin sacrificar los principios de calidad y servicio.

Los servicios se deben prestar tanto en entidades privadas como públicas, debido a la administración de los recursos que se da en cada una de ellas. La ventaja competitiva debe ser el cumplimiento, manejo de precios vigentes en el mercado, pero haciendo énfasis en la capacitación y seguimiento del talento humano como valor fundamental de las organizaciones.

Se encontró que existe mucha competencia de empresas similares y que el mercado de los Hospitales Públicos es muy complejo por la forma como manejan

los recursos y la rotación excesiva de personal que no permite la fijación de los procesos de forma adecuada

BIBLIOGRAFIA

Lic. Margarita Maurera Castillo (MSc). TSU en Mercadeo - Comercialización, ISUM, Caracas. Lic. En Administración - Mercadeo UNESR, Caracas.

Emprendedor, crear su propia empresa. Jorge Enrique Silva Duarte. Alfa omega Colombiana S.A. pág. 133

Decreto 1011 del 2006

Acuerdo 20 de 1990

Resolución No. 5261 de 1994

<http://www.renovacionmagisterial.org/boletin/boletin23/sa2.pdf>

<http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/hematologia/tesis.pdf.pdf>

<http://es.scribd.com/doc/21229743/METODOS-EMPIRICOS>

<http://www.saludcapital.gov.co/paginas/directoriohospitales.aspx>

<http://www.promonegocios.net/producto/ciclo-vida-producto.html>

<http://ricoverimarketing.es.tripod.com/RicoveriMarketing/id21.html>

<http://www.saludcapital.gov.co/Paginas/sistemaobligatorio.aspx>

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2040>

<http://www.institutodeestudiosurbanos.info/endatos/0200/02-020.../mnna.pdf>

<http://www.slideshare.net/carolinamantilla/normas-icontec-1486-ultima-actualizacion>

GLOSARIO

ACREDITACION: es un mecanismo para generar confianza sobre los productos y/o servicios brindados por algún tipo de organismo. El objetivo es que una tercera parte le demuestre a la sociedad que los productos y servicios cumplen con ciertos criterios de calidad y seguridad. Normalmente los criterios están consensuados a través de una norma. Se realizan actividades de acreditación en los ámbitos de Laboratorios de ensayo, Laboratorios de Calibración, Entidades de Inspección, Entidades de certificación, Verificadores Ambientales, Salud y Educación.

AUDITORIA: la Auditoría es una función de dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a las eventuales las acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión.

CALIDAD: la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad de los servicios de salud.

HABILITACION: es el sistema que establece las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad.

HOSPITAL: es en donde se atiende a los enfermos, para proporcionar el diagnóstico y tratamiento que necesitan.

IPS: Institución Prestadora de Servicios de Salud.

NEGOCIO: consiste en una actividad, sistema, método o forma de obtener dinero, a cambio de ofrecer bienes o servicios a otras personas.

NICHO DE MERCADO: es un término de mercadotecnia utilizado para referirse a una porción de un segmento de mercado en la que los individuos poseen características y necesidades homogéneas, y estas últimas no están del todo cubiertas por la oferta general del mercado.

PACIENTE: alguien que sufre dolor o malestar

PRODUCTO: es cualquier cosa que se puede ofrecer a un mercado para satisfacer un deseo o una necesidad.

SALUD: es el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad o dolencia, según la definición presentada por la Organización Mundial de la Salud.

SERVICIO: actividad para satisfacer necesidades.

SOGCS: Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud. Fue creado para mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país y establece, mediante el Decreto 1011 de 2006, cuatro componentes: Sistema único de Habilitación, Auditoria para le mejoramiento de la calidad de la atención en salud, sistema único de Acreditación y sistema de información para la Calidad.

Anexo A. Encuesta aplicada Instituciones prestadoras de servicios de salud del Sector público (IPS públicas) de la ciudad de Bogotá D.C.

- 1. Los servicios de la institución se encuentran habilitados actualmente. De tener alguno que no especifique cuál.**

- 2. Que servicios adicionales cree podrían habilitar.**

- 3. Recibe asesoría en habilitación, acreditación y PAMEC por parte de terceros.**

Si _____

No _____

- 4. ¿Qué inconvenientes ha tenido al momento de habilitar un servicio o en el proceso de acreditación?**

a. Acompañamiento

b. Capacitación

c. Cumplimiento.

- 5. Se siente satisfecho con la asesoría que recibe?**

Si _____

No _____

- 6. Que cree que le falta a la asesoría que recibe?** _____

7. ¿Luego de la asesoría, le han habilitado o acreditado los servicios para los cuales fue asesorado?

SI _____ NO _____ ALGUNAS VECES _____

8. ¿Que empresas de asesoría en auditoria, habilitación y acreditación conoce en Bogotá D.C.?

9. ¿Cree que hay mucha competencia entre las empresas que prestan este tipo de servicios? ¿ Porqué?

10. Que esperaría de una empresa que brinde este tipo de asesorías? _____

Anexo B. Encuesta aplicada a empresas que brindan asesoría en SOGCS en la Ciudad de Bogotá.

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA VIABILIDAD DE UNA IDEA DE NEGOCIOS

EMPRESAS DE ASESORIA EN EL MERCADO

1. Ofrecen asesoría en habilitación, acreditación y PAMEC?

SI _____

NO _____

2. Ofrecen sus servicios a IPS públicas?

SI _____

NO _____

3. Qué tipo de servicios adicionales en asesoría brindan a las IPS públicas?

4. Una vez se firma contrato, qué incluye éste y por cuánto tiempo?

5. Brindan algún tipo de educación al asesorado?

6. Ofrecen acompañamiento a la IPS, al momento de recibir la visita de habilitación o acreditación?

SI _____

NO _____

7. Qué tipo de aporte hacen a las IPS para la ejecución del PAMEC? Es permanente o va de acuerdo a los requerimientos del interesado?

8. El apoyo para la ejecución del PAMEC es permanente o va de acuerdo a los requerimientos del interesado?

9. ¿Económicamente es rentable contratar con las IPS públicas?

10. Considera que se encuentra muy competido el mercado de las empresas que ofrecen este tipo de asesorías?

Anexo C. Recolección de datos

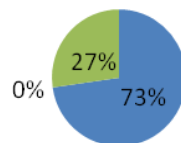
Resultados encuestas realizadas a los hospitales de la red pública de Bogotá.

ENCUESTA APLICADA PRESTADORES PUBLICOS			
1. Los servicios de la Institución se encuentran habilitados actualmente. Si No Especifique cual.			
HOSPITALES DE LA RED DISTRITAL DE BOGOTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
HOSPITAL LA VICTORIA	X		
HOSPITAL EL TUNAL	X		
HOSPITAL SAN BLASS	X		
HOSPITAL CHAPINERO	X		
HOSPITAL CENTRO ORIENTE			X
H. FONTIBON			X
H.ENGATIVA	X		
HOSPITAL SIMON BOLIVAR	X		
H. OCCIDENTE KENNEDY	X		
HOSPITAL RAFAEL URIBE	X		
H. SANTA CLARA	X		
H. BOSA	X		
H. PABLO VI BOSA	X		
H. SAN CRISTOBAL	X		
H. USME			X

HOSPITAL DE SUBA II NIVEL	X		
H. TUNJUELITO	X		
H. NAZARET			X
H. VISTA HERMOSA	X		
H. USAQUEN			X
H. DEL SUR			X
H. MEISSEN	X		
TOTAL	16	0	6

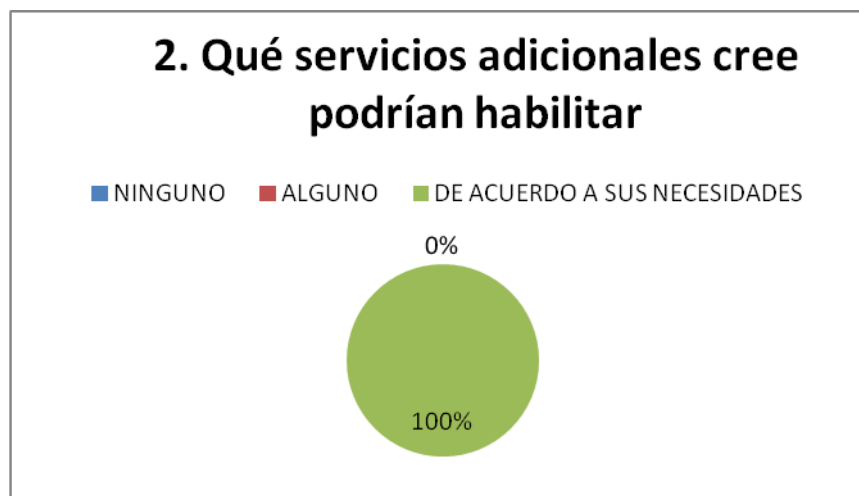
1. Los servicios de la Institución se encuentran habilitados actualmente. Si No Especifique cual.

■ SI ■ NO ■ ALGUNAS VECES



ENCUESTA APLICADA PRESTADORES PUBLICOS			
2. Qué servicios adicionales cree podrían habilitar			
HOSPITALES DE LA RED DISTRITAL DE BOGOTA	NINGUNO	ALGUNO	DE ACUERDO A SUS NECESIDADES
HOSPITAL LA VICTORIA			X
HOSPITAL EL TUNAL			X
HOSPITAL SAN BLASS			X
HOSPITAL CHAPINERO			X
HOSPITAL CENTRO ORIENTE			X
H. FONTIBON			X
H.ENGATIVA			X
HOSPITAL SIMON BOLIVAR			X
H. OCCIDENTE KENNEDY			X
HOSPITAL RAFAEL URIBE			X
H. SANTA CLARA			X
H. BOSA			X
H. PABLO VI BOSA			X
H. SAN CRISTOBAL			X
H. USME			X
HOSPITAL DE SUBA II NIVEL			X
H. TUNJUELITO			X
H. NAZARET			X
H. VISTA HERMOSA			X

H. USAQUEN			X
H. DEL SUR			X
H. MEISSEN			X
TOTAL	0	0	22

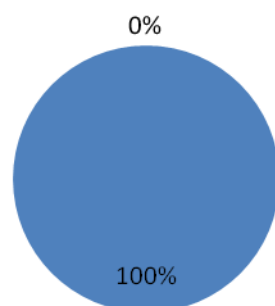


ENCUESTA APLICADA PRESTADORES PUBLICOS			
3. Recibe asesoría en habilitación, acreditación y PAMEC. SI – NO			
HOSPITALES DE LA RED DISTRITAL DE BOGOTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
HOSPITAL LA VICTORIA	X		
HOSPITAL EL TUNAL	X		
HOSPITAL SAN BLASS	X		
HOSPITAL CHAPINERO	X		

HOSPITAL CENTRO ORIENTE	X		
H. FONTIBON	X		
H.ENGATIVA	X		
HOSPITAL SIMON BOLIVAR	X		
H. OCCIDENTE KENNEDY	X		
HOSPITAL RAFAEL URIBE	X		
H. SANTA CLARA	X		
H. BOSA	X		
H. PABLO VI BOSA	X		
H. SAN CRISTOBAL	X		
H. USME	X		
HOSPITAL DE SUBA II NIVEL	X		
H. TUNJUELITO	X		
H. NAZARET	X		
H. VISTA HERMOSA	X		
H. USAQUEN	X		
H. DEL SUR	X		
H. MEISSEN	X		
TOTAL	22	0	0

3. Recibe asesoría en habilitación, acreditación y PAMEC. SI – NO

■ SI ■ NO ■ ALGUNAS VECES

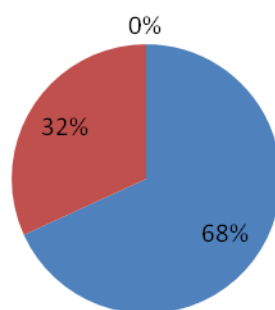


ENCUESTA APLICADA PRESTADORES PUBLICOS			
4. Que inconvenientes ha tenido al momento de habilitar un servicio o en el proceso de acreditación			
HOSPITALES DE LA RED DISTRITAL DE BOGOTA	ACOMPañAMIENTO	CAPACITACION	CUMPLIMIENTO
HOSPITAL LA VICTORIA	X		
HOSPITAL EL TUNAL	X		
HOSPITAL SAN BLASS	X		
HOSPITAL CHAPINERO		X	
HOSPITAL CENTRO ORIENTE		X	
H. FONTIBON	X		
H.ENGATIVA		X	
HOSPITAL SIMON	X		

BOLIVAR			
H. OCCIDENTE KENNEDY	X		
HOSPITAL RAFAEL URIBE	X		
H. SANTA CLARA	X		
H. BOSA	X		
H. PABLO VI BOSA		X	
H. SAN CRISTOBAL	X		
H. USME	X		
HOSPITAL DE SUBA II NIVEL	X		
H. TUNJUELITO	X		
H. NAZARET	X		
H. VISTA HERMOSA		X	
H. USAQUEN	X		
H. DEL SUR		X	
H. MEISSEN		X	
TOTAL	15	7	0

4. Que inconvenientes ha tenido al momento de habilitar un servicio o en el proceso de acreditación

■ ACOMPAÑAMIENTO ■ CAPACITACION ■ CUMPLIMIENTO

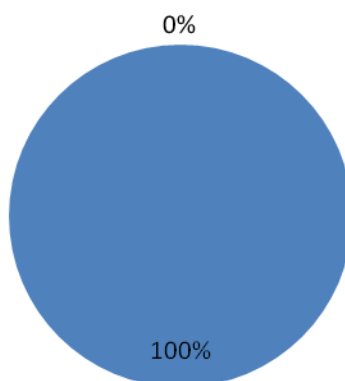


ENCUESTA APLICADA PRESTADORES PUBLICOS			
5. Se siente satisfecho con la asesoría que recibe. SI – NO			
HOSPITALES DE LA RED DISTRITAL DE BOGOTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
HOSPITAL LA VICTORIA	X		
HOSPITAL EL TUNAL	X		
HOSPITAL SAN BLASS	X		
HOSPITAL CHAPINERO	X		
HOSPITAL CENTRO ORIENTE	X		
H. FONTIBON	X		
H.ENGATIVA	X		

HOSPITAL SIMON BOLIVAR	X		
H. OCCIDENTE KENNEDY	X		
HOSPITAL RAFAEL URIBE	X		
H. SANTA CLARA	X		
H. BOSA	X		
H. PABLO VI BOSA	X		
H. SAN CRISTOBAL	X		
H. USME	X		
HOSPITAL DE SUBA II NIVEL	X		
H. TUNJUELITO	X		
H. NAZARET	X		
H. VISTA HERMOSA	X		
H. USAQUEN	X		
H. DEL SUR	X		
H. MEISSEN	X		
TOTAL	22	0	0

5. Se siente satisfecho con la asesoría que recibe. SI – NO

■ SI ■ NO ■ ALGUNAS VECES



ENCUESTA APLICADA PRESTADORES PUBLICOS

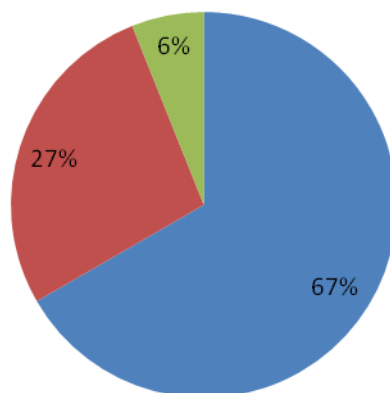
6. Que le falta a la asesoría que recibe

HOSPITALES DE LA RED DISTRITAL DE BOGOTA	ACOMPANAMIENTO	CAPACITACION	OTRAS
HOSPITAL LA VICTORIA	X		
HOSPITAL EL TUNAL	X	X	
HOSPITAL SAN BLASS	X		
HOSPITAL CHAPINERO	X	X	
HOSPITAL CENTRO ORIENTE	X		
H. FONTIBON	X		X
H.ENGATIVA	X		
HOSPITAL SIMON	X		

BOLIVAR			
H. OCCIDENTE KENNEDY	X		X
HOSPITAL RAFAEL URIBE	X		
H. SANTA CLARA	X		
H. BOSA	X	X	
H. PABLO VI BOSA	X	X	
H. SAN CRISTOBAL	X	X	
H. USME	X	X	
HOSPITAL DE SUBA II NIVEL	X	X	
H. TUNJUELITO	X		
H. NAZARET	X		
H. VISTA HERMOSA	X	X	
H. USAQUEN	X		
H. DEL SUR	X		
H. MEISSEN	X	X	
TOTAL	22	9	2

6. Que le falta a la asesoría que recibe

■ ACOMPAÑAMIENTO ■ CAPACITACION ■ OTRAS



ENCUESTA APLICADA PRESTADORES PUBLICOS

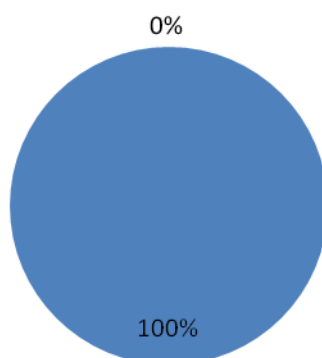
7. Luego de la asesoría le han habilitado o acreditado los servicios para los cuales los han asesorado.

HOSPITALES DE LA RED DISTRITAL DE BOGOTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
HOSPITAL LA VICTORIA	X		
HOSPITAL EL TUNAL	X		
HOSPITAL SAN BLASS	X		
HOSPITAL CHAPINERO	X		
HOSPITAL CENTRO ORIENTE	X		
H. FONTIBON	X		
H.ENGATIVA	X		

HOSPITAL SIMON BOLIVAR	X		
H. OCCIDENTE KENNEDY	X		
HOSPITAL RAFAEL URIBE	X		
H. SANTA CLARA	X		
H. BOSA	X		
H. PABLO VI BOSA	X		
H. SAN CRISTOBAL	X		
H. USME	X		
HOSPITAL DE SUBA II NIVEL	X		
H. TUNJUELITO	X		
H. NAZARET	X		
H. VISTA HERMOSA	X		
H. USAQUEN	X		
H. DEL SUR	X		
H. MEISSEN	X		
TOTAL	22	0	0

7. Luego de la asesoría le han habilitado o acreditado los servicios para los cuales los han asesorado.

■ SI ■ NO ■ ALGUNAS VECES

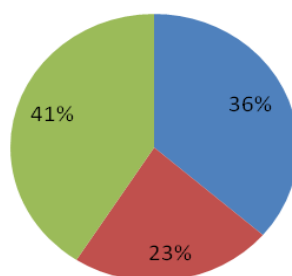


ENCUESTA APLICADA PRESTADORES PUBLICOS			
8. Que empresas de asesoría en auditoria, habilitación y acreditación conoce en Bogotá.			
HOSPITALES DE LA RED DISTRITAL DE BOGOTA	DELTA A SALUD	ASSALUD	OTROS
HOSPITAL LA VICTORIA			X
HOSPITAL EL TUNAL		X	
HOSPITAL SAN BLASS		X	
HOSPITAL CHAPINERO	X		
HOSPITAL CENTRO ORIENTE			X
H. FONTIBON	X		
H.ENGATIVA		X	

HOSPITAL SIMON BOLIVAR			X
H. OCCIDENTE KENNEDY	X		
HOSPITAL RAFAEL URIBE			X
H. SANTA CLARA			X
H. BOSA	X		
H. PABLO VI BOSA	X		
H. SAN CRISTOBAL	X		
H. USME	X		
HOSPITAL DE SUBA II NIVEL			X
H. TUNJUELITO	X		
H. NAZARET			X
H. VISTA HERMOSA		X	
H. USAQUEN			X
H. DEL SUR		X	
H. MEISSEN	X		
TOTAL	8	5	9

8. Que empresas de asesoría en auditoria, habilitación y acreditación conoce en Bogotá.

■ DELTA A SALUD ■ ASSALUD ■ OTROS



ENCUESTA APLICADA PRESTADORES PUBLICOS

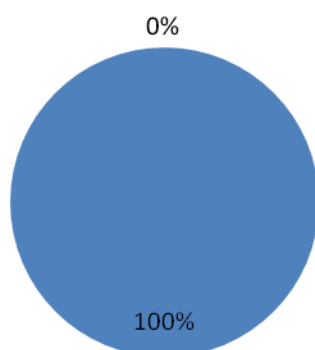
9. Cree que hay mucha competencia entre las empresas que prestan este tipo de servicios y por qué.

HOSPITALES DE LA RED DISTRITAL DE BOGOTA	SI	NO	ALGUNAS VECES
HOSPITAL LA VICTORIA	X		
HOSPITAL EL TUNAL	X		
HOSPITAL SAN BLASS	X		
HOSPITAL CHAPINERO	X		
HOSPITAL CENTRO ORIENTE	X		
H. FONTIBON	X		
H.ENGATIVA	X		
HOSPITAL	X		

SIMON BOLIVAR			
H. OCCIDENTE KENNEDY	X		
HOSPITAL RAFAEL URIBE	X		
H. SANTA CLARA	X		
H. BOSA	X		
H. PABLO VI BOSA	X		
H. SAN CRISTOBAL	X		
H. USME	X		
HOSPITAL DE SUBA II NIVEL	X		
H. TUNJUELITO	X		
H. NAZARET	X		
H. VISTA HERMOSA	X		
H. USAQUEN	X		
H. DEL SUR	X		
H. MEISSEN	X		
TOTAL	22	0	0

9. Cree que hay mucha competencia entre las empresas que prestan este tipo de servicios y por qué.

■ SI ■ NO ■ ALGUNAS VECES



ENCUESTA APLICADA PRESTADORES PUBLICOS

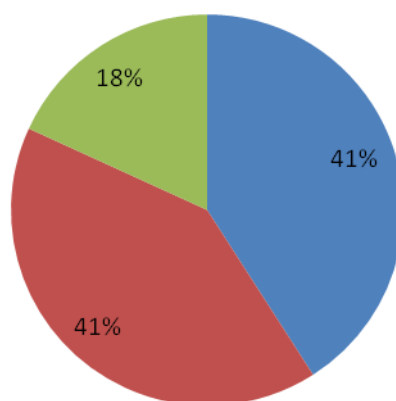
10. Qué esperaría de una empresa que brinde este tipo de asesoría

HOSPITALES DE LA RED DISTRITAL DE BOGOTA	CUMPLIMIENTO	ATENCION PERSONALIZADA	OTRAS
HOSPITAL LA VICTORIA		X	
HOSPITAL EL TUNAL	X		
HOSPITAL SAN BLASS		X	
HOSPITAL CHAPINERO	X		
HOSPITAL CENTRO ORIENTE		X	
H. FONTIBON			X
H.ENGATIVA	X		

HOSPITAL SIMON BOLIVAR	X		
H. OCCIDENTE KENNEDY		X	
HOSPITAL RAFAEL URIBE			X
H. SANTA CLARA	X		
H. BOSA		X	
H. PABLO VI BOSA		X	
H. SAN CRISTOBAL	X		
H. USME			X
HOSPITAL DE SUBA II NIVEL	X		
H. TUNJUELITO		X	
H. NAZARET		X	
H. VISTA HERMOSA	X		
H. USAQUEN			X
H. DEL SUR	X		
H. MEISSEN		X	
TOTAL	9	9	4

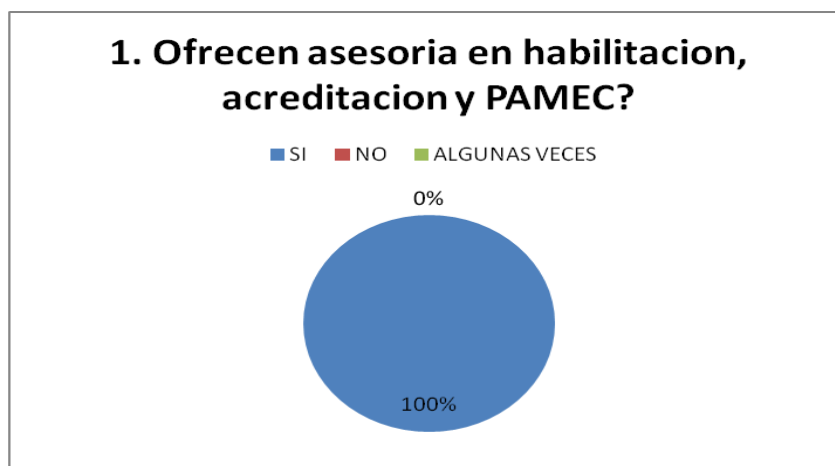
10. Qué esperaría de una empresa que brinde este tipo de asesoría

■ CUMPLIMIENTO ■ ATENCION PERSONALIZADA ■ OTRAS



Resultados encuestas realizadas a empresas de asesoria en SOGCS en la ciudad de Bogotá

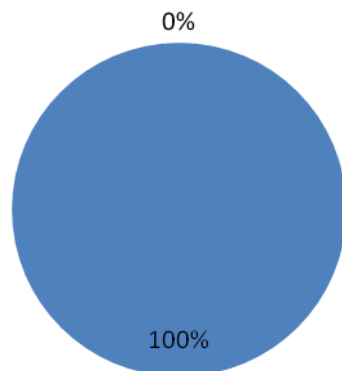
ENCUESTA APLICADA A EMPRESAS DE ASESORIA EN SOGCS			
1. Ofrecen asesoria en habilitacion, acreditacion y PAMEC?			
EMPRESAS DE ASESORIA	SI	NO	ALGUNAS VECES
Consultores en Sistemas Organizacionales	X		
Consultores y Facilitadores en Gestión de la Calidad CFG S.A.S	X		
Delta A salud	X		
Asociación Centro de Gestión Hospitalaria CGH	X		
CREOS Ltda	X		
ASERSALUD	X		
SALUD & GESTION S.A	X		
SANOS Asesorías en Salud	X		
AUDIMED LTDA	X		
Fundación para la Investigación y el Desarrollo de la Salud y la Seguridad Social. FEDESALUD	X		
TOTAL	10	0	0



ENCUESTA APLICADA A EMPRESAS DE ASESORIA EN SOGCS			
2. Ofrecen asesoria a IPS públicas?			
EMPRESAS DE ASESORIA	SI	NO	ALGUNAS VECES
Consultores en Sistemas Organizacionales	X		
Consultores y Facilitadores en Gestión de la Calidad CFG S.A.S	X		
Delta A salud	X		
Asociación Centro de Gestión Hospitalaria CGH	X		
CREOS Ltda	X		
ASERSALUD	X		
SALUD & GESTION S.A	X		
SANOS Asesorías en Salud	X		
AUDIMED LTDA	X		
Fundación para la Investigación y el Desarrollo de la Salud y la Seguridad Social. FEDESALUD	X		
TOTAL	10	0	0

2. Ofrecen asesoría a IPS públicas?

■ SI ■ NO ■ ALGUNAS VECES



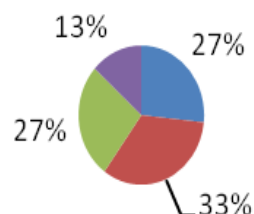
ENCUESTA APLICADA A EMPRESAS DE ASESORIA EN SOGCS

3. Qué tipo de servicios adicionales brindan a las IPS públicas?

EMPRESAS DE ASESORIA	ASESORIA EN CUENTAS MEDICAS Y GLOSAS	AUDITORIA CONCURRENTE	MANEJO DE DESECHOS HOSPITALARIOS	FACTURACION
Consultores en Sistemas Organizacionales		X	X	
Consultores y Facilitadores en Gestión de la Calidad CFG S.A.S	X	X	X	
Delta A salud	X	X		X
Asociación Centro de Gestión Hospitalaria CGH	X	X	X	X
CREOS Ltda	X	X	X	
ASERSALUD	X	X	X	
SALUD & GESTION S.A	X	X	X	X
SANOS Asesorías en Salud		X	X	
AUDIMED LTDA	X	X		X
Fundación para la Investigación y el Desarrollo de la Salud y la Seguridad Social. FEDESALUD	X	X	X	
TOTAL	8	10	8	4

3. Qué tipo de servicios adicionales brindan a las IPS públicas?

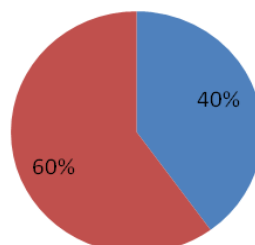
- ASESORIA EN CUENTAS MEDICAS Y GLOSAS
- AUDITORIA CONCURRENTE
- MANEJO DE DESECHOS HOSPITALARIOS
- FACTURACION



ENCUESTA APLICADA A EMPRESAS DE ASESORIA EN		
4. Una vez se firma contrato, qué incluye éste y por cuánto tiempo?		
EMPRESAS DE ASESORIA	UN AÑO	SEGÚN NECESIDAD
Consultores en Sistemas Organizacionales		X
Consultores y Facilitadores en Gestión de la Calidad CFG S.A.S	X	
Delta A salud		X
Asociación Centro de Gestión Hospitalaria CGH		X
CREOS Ltda	X	
ASERSALUD	X	
SALUD & GESTION S.A		X
SANOS Asesorías en Salud		X
AUDIMED LTDA		X
Fundación para la Investigación y el Desarrollo de la Salud y la Seguridad Social. FEDESALUD	X	
TOTAL	4	6

4. Una vez se firma contrato, qué incluye éste y por cuánto tiempo?

■ UN AÑO ■ SEGÚN NECESIDAD



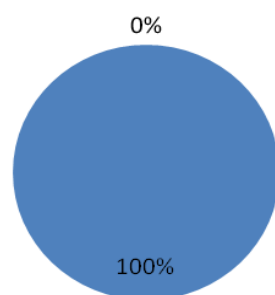
ENCUESTA APLICADA A EMPRESAS DE ASESORIA EN SOGCS

5. Brindan algún tipo de educación al asesorado?

EMPRESAS DE ASESORIA	SI	NO	ALGUNAS VECES
Consultores en Sistemas Organizacionales	X		
Consultores y Facilitadores en Gestión de la Calidad CFG S.A.S	X		
Delta A salud	X		
Asociación Centro de Gestión Hospitalaria CGH	X		
CREOS Ltda	X		
ASERSALUD	X		
SALUD & GESTION S.A	X		
SANOS Asesorías en Salud	X		
AUDIMED LTDA	X		
Fundación para la Investigación y el Desarrollo de la Salud y la Seguridad Social. FEDESALUD	X		
TOTAL	10	0	0

5. Brindan algún tipo de educación al asesorado?

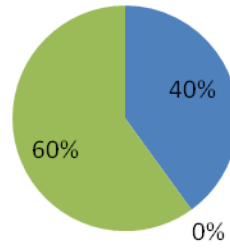
■ SI ■ NO ■ ALGUNAS VECES



ENCUESTA APLICADA A EMPRESAS DE ASESORIA EN SOGCS			
6. Ofrecen acompañamiento a las IPS, al momento de recibir la visita de habilitación o acreditación?			
EMPRESAS DE ASESORIA	SI	NO	ALGUNAS VECES
Consultores en Sistemas Organizacionales			X
Consultores y Facilitadores en Gestión de la Calidad CFG S.A.S	X		
Delta A salud			X
Asociación Centro de Gestión Hospitalaria CGH			X
CREOS Ltda	X		
ASERSALUD	X		
SALUD & GESTION S.A			X
SANOS Asesorías en Salud	X		
AUDIMED LTDA			X
Fundación para la Investigación y el Desarrollo de la Salud y la Seguridad Social. FEDESALUD			X
TOTAL	4	0	6

6. Ofrecen acompañamiento a las IPS, al momento de recibir la visita de habilitación o acreditación?

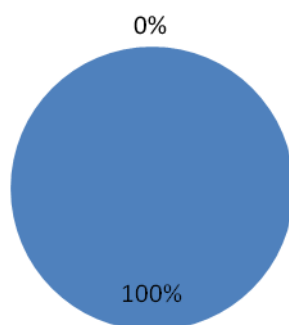
■ SI ■ NO ■ ALGUNAS VECES



ENCUESTA APLICADA A EMPRESAS DE ASESORIA EN SOGCS			
7. Qué tipo de aporte hacen a las IPS para la ejecución del PAMEC?			
EMPRESAS DE ASESORIA	SI	NO	ALGUNAS VECES
Consultores en Sistemas Organizacionales	X		
Consultores y Facilitadores en Gestión de la Calidad CFG S.A.S	X		
Delta A salud	X		
Asociación Centro de Gestión Hospitalaria CGH	X		
CREOS Ltda	X		
ASERSALUD	X		
SALUD & GESTION S.A	X		
SANOS Asesorías en Salud	X		
AUDIMED LTDA	X		
Fundación para la Investigación y el Desarrollo de la Salud y la Seguridad Social. FEDESALUD	X		
TOTAL	10	0	0

7. Qué tipo de aporte hacen a las IPS para la ejecución del PAMEC?

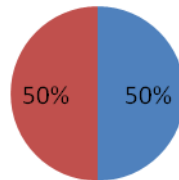
■ SI ■ NO ■ ALGUNAS VECES



ENCUESTA APLICADA A EMPRESAS DE ASESORIA EN		
8. El apoyo para la ejecución del PAMEC es permanente o va de acuerdo a los requerimientos del interesado?		
EMPRESAS DE ASESORIA	PERMANENTE DURANTE EL CONTRATO	SEGÚN NECESIDADES
Consultores en Sistemas Organizacionales	X	
Consultores y Facilitadores en Gestión de la Calidad CFG S.A.S		X
Delta A salud		X
Asociación Centro de Gestión Hospitalaria CGH	X	
CREOS Ltda		X
ASERSALUD		X
SALUD & GESTION S.A	X	
SANOS Asesorías en Salud	X	
AUDIMED LTDA		X
Fundación para la Investigación y el Desarrollo de la Salud y la Seguridad Social. FEDESALUD	X	
TOTAL	5	5

8. El apoyo para la ejecución del PAMEC es permanente o va de acuerdo a los requerimientos del interesado?

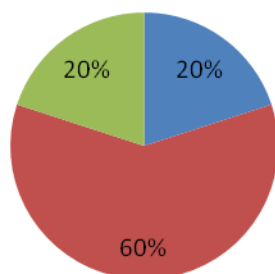
■ PERMANENTE DURANTE EL CONTRATO ■ SEGÚN NECESIDADES



ENCUESTA APLICADA A EMPRESAS DE ASESORIA EN SOGCS			
9. Económicamente es rentable contratar con las IPS públicas?.			
EMPRESAS DE ASESORIA	SI	NO	ALGUNAS VECES
Consultores en Sistemas Organizacionales		X	
Consultores y Facilitadores en Gestión de la Calidad CFG S.A.S			X
Delta A salud		X	
Asociación Centro de Gestión Hospitalaria CGH		X	
CREOS Ltda		X	
ASERSALUD			X
SALUD & GESTION S.A	X		
SANOS Asesorías en Salud		X	
AUDIMED LTDA		X	
Fundación para la Investigación y el Desarrollo de la Salud y la Seguridad Social. FEDESALUD	X		
TOTAL	2	6	2

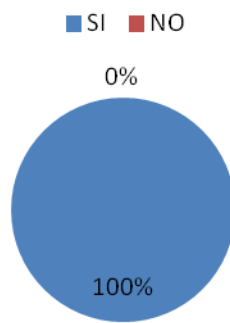
9. Económicamente es rentable contratar con las IPS públicas?.

■ SI ■ NO ■ ALGUNAS VECES



ENCUESTA APLICADA A EMPRESAS DE ASESORIA EN SOGCS		
10. Considera que se encuentra muy competido el mercado de las empresas que ofrecen este tipo de asesorías?		
EMPRESAS DE ASESORIA	SI	NO
Consultores en Sistemas Organizacionales	X	
Consultores y Facilitadores en Gestión de la Calidad CFG S.A.S	X	
Delta A salud	X	
Asociación Centro de Gestión Hospitalaria CGH	X	
CREOS Ltda	X	
ASERSALUD	X	
SALUD & GESTION S.A	X	
SANOS Asesorías en Salud	X	
AUDIMED LTDA	X	
Fundación para la Investigación y el Desarrollo de la Salud y la Seguridad Social. FEDESALUD	X	
TOTAL	10	0

**10. Considera que se encuentra
muy competido el mercado de las
empresas que ofrecen este tipo de
asesorías?**



Anexo D. Listado prestadores de salud públicos de Bogotá²¹

INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD - BOGOTÁ				
IPS	NIT	DV	DIRECCION	TELEFONO
PÚBLICAS				
CENTRO EDUCATIVO DISTRITAL DE EDUCACION BASICA Y MEDIA MARSELLA	830021288	5	CR 69 7 90	NULL
COLEGIO AGUSTIN FERNANDEZ I.E.D.	830092890	3	KR 7 # 155 20 SEDE A PRIMER PISO	6791049
COLEGIO CLARETIANO DE BOSA	800231790	3	CL 60 SUR # 80 K 02	7829059
DEFENSA CIVIL COLOMBIANA DIRECCION SECCIONAL BOGOTA DISTRITO CAPITAL	899999717	1	CARRERA 27 A No. 52A02 Galerías	NULL
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO CENTRO DERMATOLOGICO FEDERICO LLERAS ACOSTA	800247350	6	Avenida 1a. No. 13A – 61	912428160
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PUBLICA ESAP	899999054	7	DG 40 # 46 A 37	2202790
ESE HOSPITAL BOSA II NIVEL	800209710	2	CL 65 D SUR # 79 C 90	NULL
ESE HOSPITAL DEL SUR	830077444	9	KR 78 No. 35-71 SUR	4530715
ESE HOSPITAL SANTA CLARA	860020188	1	Cra 15 No 1 59 sur	NULL

²¹ www.supersalud.gov.co/mapaBogota.html

ESE INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA	8999999092	7	AC 1 SUR No 9-85	913341333
ESE SAN CRISTOBAL	800216538	0	CALLE 20 SUR No. 8 A -22	NULL
FONDO DE BIENESTAR SOCIAL DE LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	800252683	3	CL 35 # 21 48	3203109
HOSPITAL CENTRO ORIENTE II NIVEL EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	830077644	5	DG 34 N° 5-43	2882550
HOSPITAL CHAPINERO ESE	830077652	4	CL 76 # 20 C 96	NULL
HOSPITAL DE SUBA II NIVEL EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	800216883	7	AK 104 # 152 C 50	6621111
HOSPITAL DE USAQUEN I NIVEL EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	800216473	0	KR 6 A # 119 B 14	6570050
HOSPITAL DE USME I NIVEL EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	830010966	3	CL 136 SUR # 2 65	7660666
HOSPITAL EL TUNAL III NIVEL E.S.E.	800209488	1	KR 20 # 47 B 35 SUR	NULL
HOSPITAL ENGATIVA II NIVEL ESE	830077688	9	ND	2913300
HOSPITAL FONTIBON ESE	830077650	1	CRA-. 104 N. 29-31	NULL
HOSPITAL LA VICTORIA III NIVEL E.S.E.	800197177	2	victoria@esebogota.gov.co	12068516
HOSPITAL MEISSEN II NIVEL	800220011	7	KR 18 No 60 F 19-SUR	5687738

ESE				
HOSPITAL MILITAR CENTRAL	830040256	0	TV 3 No 49-00	NULL
HOSPITAL NAZARETH I NIVEL ESE	800217641	6	CRA 16 No 31 – 11	912875441
HOSPITAL OCCIDENTE DE KENNEDY III NIVEL EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	800196939	3	TV 74 F # 40 B 54 SUR	914546707
HOSPITAL PABLO VI BOSA I NIVEL E.S.E.	800219600	3	CL 71 BIS SUR # 77 I – 21	5762666
HOSPITAL RAFAEL URIBE URIBE ESE	830077633	4	Cra 13 26 A 34 sur	NULL
HOSPITAL SAN BLAS- II NIVEL ESE	800216303	7	gerencia@hospitalsanblas.gov.co	3280967
HOSPITAL SIMON BOLIVAR III NIVEL E.S.E.	800196433	9	CL 165 # 7 06	6732600
HOSPITAL TUNJUELITO II NIVEL ESE	830077617	6	AV 54 No 47A30 SUR	2307777
HOSPITAL VISTA HERMOSA I NIVEL E.S.E.	800248276	3	KR 18C No. 66A-55 SUR	7300000
INSTITUTO COLOMBIANO DEL DEPORTE	899999306	8	AV 68 # 55 65	4377030
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA RECREACION Y EL DEPORTE	860061099	1	CL 63 # 47-06	6605400
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	899999061	9	calle 11 N° 8 - 49.	3446421
SENADO DE LA REPUBLICA	899999103	1	Carrera 7 No. 8 – 68	3824392
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE	800144829	9	CALLE 28 # 6 02	2841717

CUNDINAMARCA				
UNIVERSIDAD EAN	860026058	1	KR 11 # 78 47	5936464
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	800225340	8	CRA 11 # 101 80	2757300

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificadas de la siguiente forma:

Nombre Completo **IRMA RUTH GONZALEZ SIERRA**

Tipo de documento de identidad: C.C X. T.I._ C.E._ Número: 51.894.059 de Bogotá

Nombre Completo **ANDREA ROJAS REYES**

Tipo de documento de identidad: C.C.X T.I._ C.E._ Número: 52.353.915 de Bogotá

Las suscritas en calidad de autoras del trabajo de grado, denominado:

INVESTIGACION DE MERCADO PARA DESARROLLAR UNA IDEA DE NEGOCIOS SOBRE ASESORIA Y CAPACITACION EN AUDITORIA, HABILITACION Y ACREDITACION PARA LOS PRESTADORES DE SALUD PUBLICOS EN BOGOTA D.C.

Dejamos constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI_ NO X

Por medio del presente escrito autorizamos a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad

vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifestamos que la obra objeto de la presente autorización es original, las suscritas somos autoras exclusivas, fue producto de nuestro ingenio y esfuerzo personal y la realizamos sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tenemos la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumimos la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: IRMA RUTH GONZALEZ SIERRA

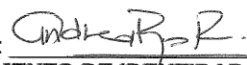
FIRMA: 

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 51.894.059 de Bogotá

FACULTAD: POSGRADOS

PROGRAMA ACADÉMICO: ESPECIALIZACION EN AUDITORIA Y GARANTIA DE LA CALIDAD EN SALUD

NOMBRE COMPLETO: ANDREA ROJAS REYES

FIRMA: 

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 52.353.915 de Bogotá

FACULTAD: POSGRADOS

PROGRAMA ACADÉMICO: ESPECIALIZACION EN AUDITORIA Y GARANTIA DE LA CALIDAD EN SALUD

Fecha de firma: Mayo 23 de 2012