

**PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA CALIDAD DE LOS
PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS NO INVASIVOS.**

RUTH CAROLINA TORRES PINTO
Enfermera

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ECONOMÍA
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA EN SALUD
SEDE BOGOTÁ
2017**

**PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN LA CALIDAD DE LOS
PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS NO INVASIVOS.**

RUTH CAROLINA TORRES PINTO
Enfermera

ASESORA:
ALEJANDRA VALENZUELA CAZÉS
Fisioterapeuta, Esp en Docencia Universitaria
M.Sc. en Salud Pública

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ECONOMÍA
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA EN SALUD
SEDE BOGOTÁ
2017

Dedicatoria:

Dedicado en especial a mí esposo Milton, quien ha sido mi soporte en este camino de aprendizaje, y mi compañero de lucha día tras día, a mis padres que con sus esfuerzos y sacrificios hacen hoy; realidad uno de los muchos proyectos que tengo en la vida; y a mi asesora de Monografía Doctora Alejandra Valenzuela Cazès.

Tabla de contenido

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
2. OBJETIVOS	8
2.1. OBJETIVO GENERAL	8
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	8
3. JUSTIFICACIÓN	9
4. MARCO CONCEPTUAL	10
4.1. PLAN DE MEJORA CONTINUA	11
5.2 ELEMENTOS CONCEPTUALES:	12
5.2.1. PLASMOTERAPIA	12
5.2.2. AURICULOTERAPIA:	12
5.2.3. ULTRACAVITACIÓN	12
5.2.4. CARBOXITERAPIA	13
5.2.5. VACUNTERAPIA	14
5.2.6. MESOTERAPIA	14
5.2.7. MALLA REDUCTORA	14
5.3. PORTAFOLIO DE PROCEDIMIENTOSCOSMETOLÓGICOS (Ley 711 del 2001): 15	
6. METODOLOGÍA	17
7. RESULTADOS	20
8. DISCUSIÓN	21
9. CONCLUSIONES	22
10. BIBLIOGRAFIA	23
Gráfica 1. Esquema para resolver problemas de calidad y mejorar los procesos. ...	19
Tabla 1. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA PROCEDIMIENTO ESTÉTICO: MALLA REDUCTORA	20

RESUMEN

Todo el mundo es testigo del absurdo crecimiento que ha venido teniendo los procedimientos estéticos no invasivos, cómo las nuevas tecnologías, la economía creciente, la constante influencia de los medios de comunicación, la invención de nuevos cuerpos de manera casi que inmediata, sin otorgarles una debida incapacidad acorde al procedimiento; considerando que han sido determinantes en nuestra cultura, permitiendo la entrada a nuestras vidas, sin importar los daños que acarrea a nuestra salud.

Debido a los innumerables inconvenientes presentados en los centros de estética con los usuarios en la prestación de los servicios se ha propuesto un plan de mejora continua sustentado en una serie de estrategias eficientes, eficaces y efectividad a la hora de poner en marcha los procesos contenidos en cada uno de los procedimientos aquí expuestos; y enfatizando en el tema de la malla reductora, que a pesar de encontrarse inhabilitada, se sigue utilizando en los centros de estética para tratar el sobrepeso.

Dentro del planteamiento en esta monografía está, el de trabajar por la seguridad, bienestar y satisfacción del usuario con respecto a utilización de los servicios de medicina estética en Colombia, permitiendo así, una renovación de la credibilidad en el desempeño y carisma de los profesionales que hoy en día son quienes ejecutan e intervienen en el desarrollo de los procedimientos, brindando soporte a todo un conjunto de procesos de calidad en salud.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Acerca del marco histórico en Colombia los centros de estética se regularon en el año 2004 con la Resolución 2263, para que se prestaran servicios de cosmética, incluyendo técnicas con aparatos de última tecnología, por medio de procedimientos no invasivos. Sin embargo en la actualidad se evidencia que existe una gran problemática en el sector, pues se han venido presentando innumerables procedimientos estéticos fallidos, donde muchos de los pacientes han llegado incluso a perder la vida, debido a procedimientos o técnicas utilizadas de manera desfavorable.

De la misma manera, se evidencia que la falta de conciencia y ética profesional por parte de quienes dirigen y ejecutan los procedimientos dentro de los centros de estética, ha incrementado los riesgos y resultados nefastos para quienes acuden allí a realizarse alguna clase de cambio y/o adecuación de su apariencia física.

En particular, una vez implicados los pacientes ante un procedimiento que puede ser perjudicial para su integridad física, ética y mental, los hace cuestionarse sobre la forma de como el estado regula a este tipo de centros; el cual perciben un deficiente control que esta correlacionado a las características específicas del sistema de salud colombiano.

Y es por ello que se hace sumamente importante y necesario, entrar a indagar y a analizar todas estas falencias y debilidades del sistema, ya que los procedimientos estéticos requieren de una política y normatividad rigurosa; no obstante la falta de un vigilancia e implementación de procesos - subprocesos de calidad con objetivos, alcances, responsabilidades, normatividad aplicable e indicadores que permitan dar sustento de acuerdo al Sistema Obligatorio de Calidad de los servicios de salud.

En realidad, existe una amplia gama de procedimientos estéticos no invasivos a nivel mundial, dentro de estos se encuentra la malla adelgazante (objeto de estudio de la presente monografía), que supuestamente trata la obesidad, la cual no tiene actualmente registro sanitario.

Por consiguiente es considerado como un **producto médico fraudulento** y por tanto en Colombia se encuentra prohibida su importación, comercialización y uso. (1) Sin embargo, por la alta demanda y auge de los mismos por estas épocas, sigue siendo utilizado por algunos centros de estética; por tanto indica una clara violación a las leyes y normas que lo regulan.

Adicionalmente en el mercado no existe una plena claridad entre los centros de estética y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) de medicina estética, porque se presenta una mezcla entre ambas, propiciando una situación

que hace que una IPS de medicina estética con servicios de cosmetología (centros de estética) no tenga claro la normatividad vigente que la rige para servicios no invasivos. (2)

Toda esta problemática contribuye en estructurar estrategias reflejados en los planes de mejoramiento continuo de los diferentes procedimientos estéticos no invasivos, especialmente la malla reductora, con el fin de volverlo seguro y confiable, para que se logre un resultado con estándares calidad superiores y la plena satisfacción del cliente.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Demostrar como los planes de mejoramiento intervienen directamente en la calidad de los procedimientos estéticos no invasivos, identificando las principales debilidades y amenazas, así como las estrategias y planes de acción que son implementados por los empresarios del sector, basados en las normas y regulaciones vigentes.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar cómo influyen los planes de mejoramiento en los procesos, para una calidad superior de los procedimientos estéticos no invasivos.
- Elaborar un plan de mejora continua para el procedimiento estético no invasivo de malla reductora, (supra-lingual) con el fin de disminuir riesgos.
- Analizar las necesidades del procedimiento estético, frente al beneficio y satisfacción del cliente.
- Identificar los procesos de atención oportuna, confort y satisfacción del cliente.

3. JUSTIFICACIÓN

Durante los últimos años la demanda de los procedimientos estéticos ha aumentado de manera considerable en Colombia, además la controversia frente a los resultados inmediatos y la seguridad en los procedimientos hoy es un tema de discusión; frente a este panorama la investigación busca fortalecer a través de planes de mejora continua las necesidades de promover procedimientos seguros, confiables basados en estándares de calidad y que proyectan seguridad y satisfacción en el cliente.

El producto de esta investigación está encaminado a identificar y evaluar la calidad de los diferentes procedimientos de medicina estética no invasiva que ofrecen los centros de estética e IPS del país, enfocando nuestros esfuerzos e investigaciones en las diferentes falencias que pueden existir en el desarrollo de los mismos, especialmente en la llamada malla reductora, para que teniendo como base las experiencias vividas por los usuarios, se pueda de una manera lógica y objetiva, elaborar un plan de mejoramiento continuo de dicho proceso, el cual cuente con las pautas, requisitos y procedimientos ideales para que de esta manera se proponga con dicha monografía orientar de manera preliminar la importancia de resaltar que los centros de estética deben ser un servicio con altos estándares de calidad y seguridad.

4. MARCO CONCEPTUAL

Lucir una piel joven y sana se ha convertido durante los últimos años en una de las consultas más frecuentes para los cirujanos plásticos y los centros de estética a lo largo del globo terráqueo, razón por la cual mediante el presente trabajo de investigación, centraremos nuestros esfuerzos e interés en estudiar, analizar, sugerir o implementar una nueva metodología o método de mejora continua, pues al indagar y revisar los conceptos y teorías sobre la materia, hemos podido constatar que las opciones más inmediatas implicaban en todas sus formas el uso del bisturí, sin embargo el desarrollo de nuevas tecnologías ha permitido que muchos de los tratamientos que ayudan a disminuir el paso de la edad en la piel, se realicen a través de métodos no invasivos. (1)

Procedimientos que implican de cualquier manera la puesta en marcha de procesos de calidad que contribuyan y satisfagan las expectativas de esa creciente población de clientes para las diferentes instituciones que prestan este tipo de servicios en Colombia; aspectos y procedimientos que también son desarrollados en cualquier lugar del mundo, y que implica la investigación y estudio de los diferentes métodos implementados para la obtención de resultados positivos y exitosos en este tipo de negocios.

Colombia es uno de los pocos países donde existe esta especialidad docente de Medicina Estética, y es a la vez uno de los países más avanzados en este ramo. Muchos pacientes tienen la oportunidad de ser atendidos por médicos especialistas y de alta experiencia en el área. Algunas instituciones como la Universidad del Rosario fueron las primeras en dotar de un título académico a la especialidad y precisamente está por cumplirse el décimo aniversario de haber comenzado a formar buenos médicos estéticos, una iniciativa académica de la que tuve el honor también de formar parte como promotor de la misma. (3)

Y ha sido tan importante y relevante la proliferación y crecimiento de los centros de estética y/o entidades para la realización de procedimientos no invasivos, que varias universidades y países han tenido que discutir y legislar respectivamente, regulaciones apropiadas, relacionadas con el tema, pues en muchos casos se ha confundido la posibilidad de realizar procedimientos estéticos no invasivos, con los invasivos, conllevando al detrimento de la calidad de vida de muchas personas, llegando incluso a la pérdida de varias vidas, pues sus procesos de intervención y calidad no están bien diseñados o estructurados, poniendo en riesgo la salud de la población que quiere mejorar su apariencia y/o bienestar físico.

En ese sentido, y con la honesta y firme intención de lograr un control eficiente, confiable y responsable, y así dar lineamientos claros que permitan ofrecer una atención ideal y segura, en Colombia, se creó el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud (SOGCS) del Sistema general de Seguridad

Social en Salud (SGSSS), el cual mediante el Decreto 1011 de 2006 establece 4 componentes primordiales así: (2)

1. Sistema único de habilitación.
2. Auditoría para el mejoramiento de la calidad de atención en salud.
3. Sistema único de acreditación.
4. Sistema de información para la calidad.

Estos se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios, en el marco de la prestación de los servicios en salud.

Es así como se puede observar que el estado colombiano ha querido regular y controlar los procedimientos invasivos y no invasivos, buscando la calidad e integralidad en los servicios ofrecidos, con miras a proteger la salud y vida de los usuarios.

4.1. PLAN DE MEJORA CONTINUA

El plan de mejora es un instrumento que permitirá identificar y priorizar las acciones factibles para subsanar las principales debilidades. Además, se constituye en una herramienta de uso básico para construir el plan de acción o plan operativo.

La **mejora continua** se plantea como un proceso imprescindible si se busca conseguir la excelencia. En la realidad vemos que es muy reducido el porcentaje de personas que tienen éxito en el primer intento (Albert Einstein, Bill Gates y pocos más). Sin embargo, la **consecución de las metas planteadas**, incluso la superación de las mismas es posible si se intenta poner solución a lo que lo necesita, mejorar donde se puede y reparar en los errores para no volver a cometerlos. (4)

La implementación del diseñado plan requiere del respaldo y el compromiso de todos los responsables de la institución que desee acogerlo, y que de una u otra forma, tengan relación directa o indirecta el respectivo proceso. Dicho plan, además de servir de guía para la organización de los aspectos a mejorar, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar.

La propuesta planteada integrará un plan de acción elaborado de una manera organizada, objetiva y planificada frente a acciones de mejora, asegurando su implementación y seguimiento, garantizando el incremento de la calidad del programa para que sea claramente percibido por el usuario y el cuerpo de directivos de las entidades y/o instituciones que lo deseen implementar.

5.2 ELEMENTOS CONCEPTUALES:

5.2.1. PLASMOTERAPIA

Es importante entender que los Factores de Crecimiento Plaquetario (FCP) son pequeñas proteínas que se encuentran en las plaquetas de la sangre, son capaces de estimular la acción de los fibroblastos y estimulan la producción de colágeno y elastina. Estas son las utilizadas en el rostro para el tratamiento debido a que regeneran y reparan los tejidos. Primero se extrae una muestra de sangre del paciente a quien se le hará el tratamiento. Por lo que es seguro el proceso, después se centrifuga la muestra extraída a 2.000 a 4.000 revoluciones por minuto durante 10 minutos aproximadamente. El tiempo de centrifugado será dependiendo de qué tan líquida o espesa se necesita el plasma.

Luego se procede a colocar un poco de crema anestésica en las áreas a tratar para adormecer un poco la dermis y que sea menos perceptible la infiltración del plasma. Algunas clínicas colocan adicional del plasma algunos oligoelementos para enriquecer el efecto final de la dermis. Este tratamiento se puede realizar cada mes y posterior cada seis meses según sean las características de la dermis del paciente

5.2.2. AURICULOTERAPIA:

Esta técnica se basa en los mismos principios que la acupuntura, aunque no proviene de la medicina tradicional china sino que fue desarrollada en los años 50. Se trata de estimular determinados puntos ubicados en la oreja con el fin de favorecer la pérdida de peso.

- Nuestro pabellón auricular cuenta con zonas reflejas, la auriculoterapia las estimula mediante el uso de imanes que se pegan con parches adhesivos, o de masajes con el fin de tratar distintas condiciones que pueden ocasionar el aumento de peso. Comer de manera compulsiva, la ansiedad que se genera cuando hacemos dieta, el estrés que impulsa a comer o el sobrepeso son algunas de las condiciones que trata la auriculoterapia.
- Tomando como base la idea de la medicina tradicional de que la oreja es un reflejo de nuestro cuerpo y que guarda una estrecha relación con su estado, se pasan a estimular determinados puntos con una técnica que no produce dolores ni molestias. Esto, además de la pérdida de peso, produce otros beneficios como la mejora en los procesos digestivos, la reducción de molestias estomacales.
- La auriculoterapia es una técnica que beneficia nuestro cuerpo en el tratamiento de diversas condiciones relacionadas con los nervios y el estrés, reduce los dolores y molestias y favorece la pérdida de peso.

5.2.3. ULTRACAVITACIÓN

Es un tratamiento no invasivo, seguro y efectivo para remodelar y reafirmar nuestro cuerpo (eliminar “la piel de naranja”) y eliminar los centímetros de grasa que no nos gustan, devolviendo el aspecto normal a la piel de las zonas tratadas. Al mismo tiempo mejora la circulación, se eliminan toxinas y aumenta el tono y la elasticidad de los tejidos mediante ondas ultrasónicas de baja frecuencia se generan de manera controlada nano-burbujas en el interior de los tejidos grasos en zonas muy concretas. Así se logra romper las estructuras de los depósitos grasos localizados. La grasa se convierte en líquido que se elimina del cuerpo de manera natural.

Su técnica consiste, normalmente se aplica en aquellas zonas que son resistentes a las dietas, el ejercicio físico o los masajes como pueden ser el vientre, los muslos, los glúteos y las caderas. La cavitación actúa sobre estas zonas, eliminando la grasa. Es un tratamiento que ofrece resultados en pocas sesiones (eliminación de la celulitis, disolución de las grasas localizadas hasta en zonas muy difíciles y pérdida de volumen).

En la primera visita nuestra especialista realiza un diagnóstico personalizado y determina el carácter del tratamiento para conseguir los resultados deseados. El tiempo de la sesión y el número de sesiones depende de las características personales como: el área a tratar, el metabolismo, la estructura de los tejidos, la edad etc. El número de sesiones y los tiempos de cada uno siempre serán determinados por nuestra especialista. En general se recomienda realizar entre 6 y 12 sesiones. El tiempo mínimo entre dos sesiones es de 72 horas y aconsejamos realizar el tratamiento entre 1 y 2 veces por semana para conseguir un mejor resultado. Los resultados son visibles y medibles desde la primera sesión.

5.2.4. CARBOXITERAPIA

Desde tratar problemas de varices hasta combatir la celulitis y la flacidez de la piel, pasando por la eliminación de los cúmulos de grasa resistentes, la carboxiterapia tiene infinitas aplicaciones para mejorar la belleza y salud de nuestra piel. Por ello, en los últimos años son muchos los centros de belleza que han incorporado este tratamiento a su oferta, obteniendo resultados satisfactorios.

Es un método no invasivo que consiste en la aplicación de dióxido de carbono por vía subcutánea mediante pequeñas infiltraciones. Con esto se consigue estimular la oxidación de los ácidos grasos y reducir la celulitis y la flacidez de la piel. No suele presentar efectos secundarios, salvo una pequeña molestia en la zona de aplicación y un ligero enrojecimiento que dura unos minutos. También es posible que aparezca algún hematoma pequeño tras la punción (en función de la sensibilidad de la piel de cada persona), pero éste desaparecerá en pocos días. Una vez finalizada la sesión se suele complementar con presoterapia para incrementar la difusión del gas a los tejidos adyacentes.

5.2.5. VACUNTERAPIA

Se utiliza como una alternativa para eliminar la grasa localizada, y habitualmente es un complemento con la técnica de Cavitación. La vacunterapia brinda un efecto reafirmante el cual puede verse en las tres primeras sesiones.

Beneficios:

- Es un tratamiento anti-celulítico, adelgazante y reafirmante
- Mejora la elasticidad de los tejidos
- Combate y elimina la flacidez
- Alivia los dolores musculares
- Limpia los poros y desintoxica la piel
- Es una ayuda adicional posterior a una cirugía estética
- Eleva los senos y glúteos

Al ser dirigido este tratamiento por un profesional, se permite que el mismo no produzca daños innecesarios en la parte superficial de la piel, además, de alcanzar los máximos beneficios de esta terapia proporcionando consejos sobre dietas y ejercicios ideales para alcanzar los beneficios deseados.

A nivel vascular la vacunterapia genera una gimnasia similar a una vasoconstricción-vasodilatación, convirtiéndolos en más fuertes y retardando su envejecimiento.

5.2.6. MESOTERAPIA

Es un tratamiento cosmético médico no quirúrgico. La mesoterapia emplea múltiples inyecciones de medicamentos farmacéuticos y homeopáticos, extractos de plantas, vitaminas y otros ingredientes en la grasa subcutánea.

Las inyecciones de mesoterapia tienen como objetivo destruir las células de grasa adiposas, al parecer, mediante la inducción de la lipólisis (la rotura y la muerte celular entre los adipocitos). Introduce cantidades microscópicas de medicamentos homeopáticos, productos farmacéuticos tradicionales, vitaminas, minerales y aminoácidos en la piel para tratar una gran variedad de dolencias. Todos los medicamentos son seleccionados por un especialista según la condición que se vaya a tratar. Las agujas utilizadas en mesoterapia son de un calibre muy pequeño.

5.2.7. MALLA REDUCTORA

Consiste en la colocación de una pequeña porción de un material médico quirúrgico (malla), que se sutura (se cose) en varios puntos sobre la lengua, con el propósito de bloquear en la persona la sensación normal del gusto por los alimentos e impidiendo el consumo de sólidos. Durante el tiempo que se tenga colocada "la malla lingual", se formula al paciente una dieta líquida basada en

caldos, gelatinas, yogurt, jugos y licuados, su fin es obstaculizar los mecanismos de masticación y deglución de los alimentos sólidos por un mes.

La colocación de la malla es verdaderamente sencilla, se aplica un anestésico en spray en la lengua y se procede a anestesiar la lengua como lo haría el dentista. Enseguida se fija la malla con puntos quirúrgicos a la lengua y queda terminado el procedimiento en aproximadamente 10 minutos. Enseguida la persona puede volver a sus actividades normales, pues la malla no le impide hablar: sólo que no puede comer alimentos sólidos.

El 'éxito' de este procedimiento se basa en que, al tratar de masticar los alimentos sólidos, se produce la rotura de los puntos o incluso desgarros en la lengua.

La Malla Reductora actúa sobre las papilas gustativas inhibiendo en un gran porcentaje la sensibilidad al gusto, adicionalmente sirve como freno mecánico evitando la fácil deglución de alimentos sólidos y a su vez es un recordatorio para disminuir significativamente la ansiedad.

Este tratamiento está dirigido a personas desde los 18 años de edad hasta los 75 años con: Sobrepeso, Obesidad, Obesidad Juvenil, Diabetes, Hipertensión Arterial o, quienes deseen perder peso por razones sociales y de presentación personal.

A diferencia de las múltiples cirugías bariátricas con gran éxito como Bypass Gástrico, Banda Gástrica, Balón Intragástrico, entre otros, este nuevo tratamiento no tiene riesgo quirúrgico, no es invasivo, mínimo riesgo de infección, no genera incapacidad y tiene perfecta absorción de nutrientes.

Otro factor diferenciador es que es un tratamiento temporal, el estómago se reduce entre un 20 a 40% por mes, por lo tanto la posibilidad de volver a subir de peso se disminuye sustancialmente.

“Las implicaciones negativas a la salud de los usuarios podrían ser desde eventuales reacciones locales en la lengua y problemas tales como dolor, mala higiene bucal, mal aliento (halitosis), alteraciones a nivel del gusto, hasta complicaciones severas que podrían ocasionar la muerte, como consecuencia de una mala alimentación o resultado de un proceso infeccioso”, advierte el Instituto Nacional de Vigilancia de Alimentos y –medicamentos - Invima.

Es importante siempre consultar a un especialista y acudir a un centro correctamente certificado, además de llevar una dieta saludable y realizar ejercicio físico con frecuencia para potenciar los resultados.

5.3. PORTAFOLIO DE PROCEDIMIENTOS COSMETOLÓGICOS (Ley 711 del 2001):

- Limpieza facial
- Vinoterapia
- Hidratación facial

- Botoderm
- Electroporación
- Masaje de Drenaje
- Lifting
- Masaje Reductor
- Estimulación Rusa
- Masaje Relajante
- Ultrasonido
- Nutrición Celular
- Scrub
- Velos de colágeno
- Elixir Facial (2)

6. METODOLOGÍA

Este artículo hace referencia a la forma en que una institución en la búsqueda de brindar un mejor servicio a la comunidad, se interesa por encontrar estrategias que le ayuden a prestar un servicio con calidad, haciendo que tanto sus colaboradores y usuarios se sientan satisfechos con la labor cumplida, por lo tanto es de suma importancia la identificación del problema, para trabajar en las posibles soluciones, que por medio de un plan de mejora continua, se proporcione seguridad, tranquilidad, a las personas que se beneficien de las actividades que realiza la institución.

Así mismo para lograr este salto inmenso a la calidad, es de vital importancia la identificación de los objetivos, establecer prioridades, identificar las acciones de mejora, definir estrategias, identificar las causas que me generan las debilidades, trabajar en la motivación de los colaboradores y clientes quienes conforman la institución.

Además, el plan de mejora se basa en la estrategia sobre los posibles cambios que se desean realizar a los procesos que tiene la institución, para que se vea reflejado un mejor servicio orientado siempre a la satisfacción de las necesidades de nuestros colaboradores y de nuestros clientes o usuarios; sin embargo, este plan debe servir para hacer seguimiento y control de las acciones implementadas que se van a desarrollar para disminuir los riesgos o eventos que se puedan presentar tras la prestación de los servicios.

De igual manera, se debe identificar en orden de prioridad, las necesidades sobre las que se ven marcadas las deficiencias que no permiten una prestación del servicio de óptima calidad.

Con respecto al documento sobre *“la resolución de los problemas de calidad y el mejoramiento de los procesos”*, hace referencia a una serie de pasos que van hacia el mejoramiento de procesos de las instituciones en las cuales se presta un servicio a la comunidad, con la intención de que el mejoramiento de la calidad sea de forma continua.

A continuación los pasos:

1: Identificación de los problemas y elección de las oportunidades para efectuar mejoras:

Se refiere al problema que en el momento está afectando de una u otra forma la salud o pone en riesgo la vida del usuario y de quienes están a su alrededor. En este caso en los procedimientos estéticos no invasivos se identifica que la malla reductora representa un riesgo inmenso a la integridad de las personas las cuales se realizan este tipo de procedimiento como ayuda para bajar de peso, el cual si no se pone en manos de un experto, y de una institución confiable, puede traer

consecuencias casi que fatales. Considerando que en este paso intervienen la mayoría de personal de salud y administrativo quienes son los responsables de dicho procedimiento en su parte técnica.

2: Definición operativa del problema:

Es decir hay que enfocar el tema o proceso a desarrollar en una frase para que sea más entendible en que nos queremos enfocar para la resolución del problema.

3: Identificación de quiénes tienen que trabajar en el Problema:

En la presente fase involucran en el proceso, quienes desarrollaron el título del problema, quienes conocen a fondo el proceso al cual se le quiere dar solución. Se debe tener claro quién va a trabajar en el problema, quien o quienes se ven afectados, quien toma las decisiones y quien del grupo tiene más experiencia y conocimientos técnicos para ayudar en la búsqueda de la solución.

4: Análisis y estudio del problema para identificar las causas principales:

En particular trata a las personas involucradas tienen que saber y conocer más a fondo la temática que está por resolverse. En este paso para hacer más asertiva la identificación de las causas, se utilizan diferentes herramientas las cuales les ayudan en que el proceso se haga de forma minuciosa sin que se escape ningún dato que sea útil y necesario.

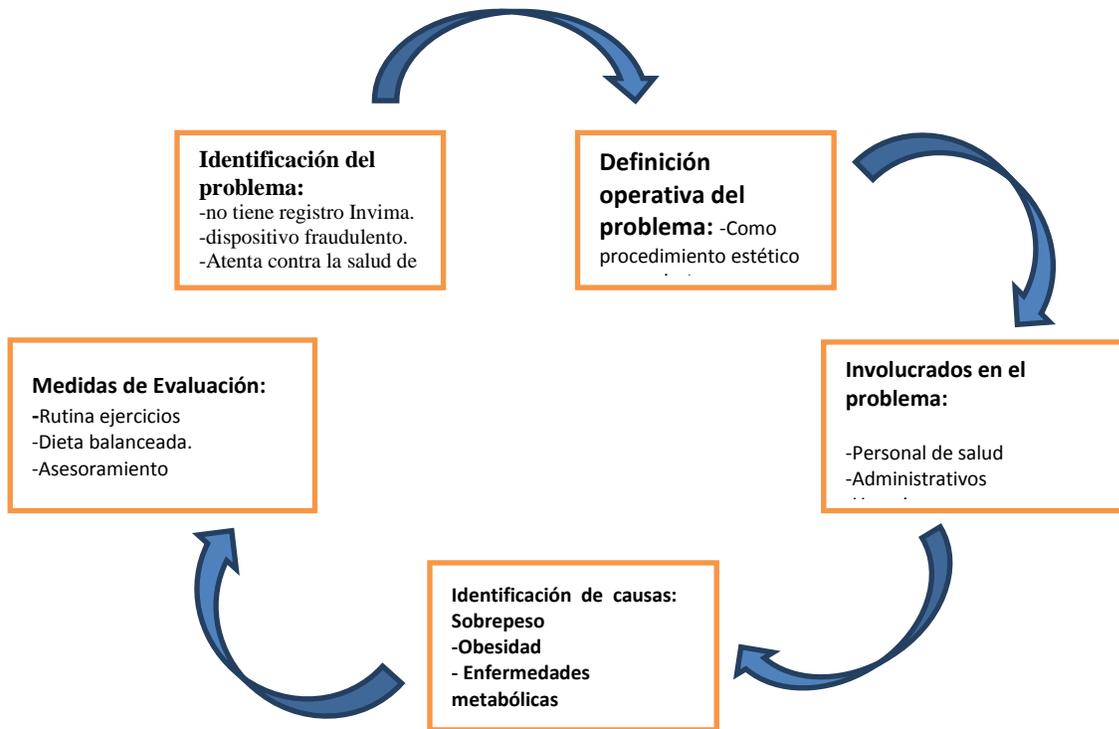
5: Desarrollo de las soluciones y medidas para mejorar la calidad:

En este paso, se tienen varias opciones, las cuales se centren en el beneficio del usuario o cliente. La calidad del material de los productos, conocimiento, experiencia y técnica del personal que realiza el procedimiento, implementación de guías, manuales, protocolos sobre el procedimiento, que el procedimiento se encuentre habilitado, autorizado, por los entes de control.

6. Implementación y evaluación de las actividades para mejorar la calidad:

Se identifica posibles fallas en el desarrollo del procedimiento, reducción de costos por insumos mal utilizados, retroalimentación sobre manuales, protocolos que guían los procedimientos, para finalmente llegar a la satisfacción del cliente o usuario por la prestación del servicio con calidad.

Gráfica 1. Esquema para resolver problemas de calidad y mejorar los procesos.



Fuente: Adaptado de la Monografía: La Resolución de los Problemas de Calidad y el Mejoramiento de los Procesos, Autores: Lynne Miller, Jeanne Newman, Elizabeth Mariani, Gael Murphy.

7. RESULTADOS

Tabla 1. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA PROCEDIMIENTO ESTÉTICO: MALLA REDUCTORA.

IDENTIFICACION DEL PROBLEMA	DEFINICION OPERATIVA DEL PROBLEMA	DIRIGIDO A	IDENTIFICACION DE CAUSAS	DESARROLLO DE SOLUCIONES - METAS	MEDIDAS DE EVALUACION - RESULTADOS
<p>Es un procedimiento que se encuentra prohibido en Colombia; debido a que no tiene registro Invima, por lo tanto se cataloga como un producto medico fraudulento, que atenta contra la dignidad física de las personas.</p> <p>El país ocupa el octavo puesto en realización de procedimientos estéticos, en donde en pleno siglo 21, se incrementa la demanda, pero con consecuencias irreparables, ya que en el momento también se ha aumentado la morbilidad y mortalidad debido a que no existe conciencia por parte de los usuarios en tomarse muy en serio, las condiciones y criterios que se necesitan para cierto tipo de procedimiento, poniendo en riesgo su salud y hasta la propia vida.</p>	<p>“La malla reductora como procedimiento estético no invasivo, se convierte en un riesgo, siempre y cuando no se utilicen las medidas de Bioseguridad necesarias”.</p>	<p>-Médicos especializados: -Realización de los procedimientos propios de su profesión -Supervisar el personal a cargo de las actividades .- Enfermería: coordinar y supervisar las actividades del personal asistencial -velar por el cumplimiento de normas de bioseguridad y la seguridad del paciente. -capacitación y .retroalimentación del personal. -Velar por un clima laboral, buenas relaciones interpersonales. -Personal administrativo: -Fijan políticas operativas, administrativas, y de calidad con base al buen funcionamiento. -Recepción del usuario Acondicionamiento del usuario en el centro de estética -Registro de los pacientes que ingresan al centro de estética. -Direccionar los usuarios hacia el personal de enfermería -seguimiento y control a los usuarios dependiendo del procedimiento realizado. Usuarios y sus familias: -Recepción de sus deberes y derechos como usuarios.</p>	<p>-Sobrepeso -Obesidad -mejor apariencia -Competitividad -autoestima -niveles de frustración -Enfermedades metabólicas -Nuevas tipologías del cuerpo humano.</p>	<p>-El usuario consiga el resultado esperado sin poner en riesgo su integridad. -Crear conciencia en el profesional acerca de brindar un servicio con altos índices de calidad. -Mantener óptimos índices de calidad para ofrecer servicios a los usuarios basados en la confiabilidad y el mejoramiento continuo. -Asesoramiento por parte de un profesional especializado en el tema.</p>	<p>-capacidad gerencial organizativa: -planeación, liderar procesos de planificación estratégica, determinando factores críticos de éxito, estableciendo objetivos y metas. -adquisición de recursos. -imagen corporativa. -administración y desarrollo del personal. -método de asignación de salarios -ofrecer incentivos para el buen desempeño de sus colaboradores. -trabajo de tipo participativo -capacidad competitiva y de mercados: -prestación de los servicios a los clientes con calidad. -retroalimentación de los servicios. -nivel de posicionamiento en el mercado. -recurso humano actualizado, y preparado. -Capacidad tecnológica: --mantener contacto continuo con proveedores, en busca de nuevos productos y tecnologías. -promoción de inmersión de nuevos productos y servicios. -infraestructura física adecuada para la prestación de los servicios. -acceso a nuevas tecnologías -Disminución de costos. -aumento de productividad.. -Capacidad del talento humano: -Entablen excelentes relaciones con los clientes a los cuales se les brindan los servicios. -Verificación y archivo de hojas de vida , en los que se acredite su desempeño laboral de acuerdo con la Ley 711 de 2001- -personal calificado. -Preparación y actualización académica de los profesionales y demás personal administrativo. -experticia y experiencia e en los procesos del centro de estética. -sentido de pertenencia con la institución. -mejoramiento de índices de desempeño. -Político legales: - sistema de seguridad social en salud. -ley 711/2001 -acuerdo 496/2006 -Resolución 1441 -Resolución 2263/2004.</p>

8. DISCUSIÓN

Existe un amplio rango de procedimientos estéticos no invasivos en Colombia, que han venido tomando fuerza año tras año, la inquietud de las personas y el afán por verse cada día mejor en su apariencia física, se ha convertido, para algunos en una pesadilla, por que debido al auge que ha tendido especialmente en mujeres con casi un 70%, a diferencia de los hombres, ha generado molestias y preocupación en las familias que rodean a estos usuarios, en cuanto a los riesgos y eventos fatales que se han presentado, como consecuencia del no control y vigilancia a estos centros de estética, que proporcionan estos servicios sin cumplir con los requisitos que exige la ley.

Hoy día se ha convertido en un problema de salud pública, que involucra a toda la sociedad, especialmente a los entes que deberían regular objetivamente a estos centros o instituciones, pero que como hemos estudiado e investigado, los mismos no cuentan con un verdadero proceso de control y vigilancia, permitiendo que cada día surjan más y más instituciones de esta índole, las cuales prestan sus servicios aparentemente cumpliendo las normas y requisitos, siendo este el caso puntual para el procedimiento objeto de nuestra investigación (malla reductora), la cual al finalizar la investigación, ni siquiera cuenta con el registro sanitario para poder ser desarrollada e implementada en pacientes de nuestras ciudades, confirmando que el problema de investigación planteado es verdaderamente importante y relevante, ya que ratifica que aunque a la luz de todos en Colombia se pueden llevar a cabo este tipo de procedimientos estéticos, realmente no todos ellos cuentan con la autorización, regulación y control verdadero, haciendo que los procedimientos y procesos de calidad requieran del diseño e implementación de planes de mejoramiento, los cuales contrarresten en gran medida las posibles secuelas o consecuencias de realizarse procedimientos estéticos sin cumplir los requisitos y estándares de calidad necesarios para la protección de la salud y vida de los ciudadanos colombianos.

Por tal motivo lo que se plantea en el plan de mejora continua; es disminuir en gran medida las nefastas consecuencias, y riesgos, implementando actividades y concientizando a la comunidad y al personal médico especialmente, para prestar servicios de salud en estos centros de estética orientados y enfocados hacia el bienestar, la satisfacción, de los usuarios y la motivación continua del personal que colabora en estos centros de estética.

9. CONCLUSIONES

- A lo largo de la realización de esta monografía, se aprendió sobre la responsabilidad, que tiene los centros de estética; para comenzar a proyectar confianza, tranquilidad los usuarios para el ofrecimiento de los servicios, por medio de un plan de mejora continua.
- El plan de mejora contiene herramientas que contribuirán al desempeño y desenvolvimiento de los procesos, que desarrollan los centros de estética, para brindar servicios de salud.
- El plan elaborado con base a esta monografía permite tener de una manera organizada, priorizada y planificada, aspectos o elementos esenciales que bien estructurados, contribuyen positivamente en el logro de resultados con calidad, y la plena satisfacción por los usuarios del sistema, demostrando así que los planes de mejora repercuten de manera directa en la prestación de los servicios de salud, ofrecidos en los centros de estética.

10. BIBLIOGRAFIA

1. Dra. Herlinda Parada Fierro - Especialista en Medicina Familiar. OPINIÓN MÉDICA: Conoce a tu médico. [Online]. [cited 2017 7 6. Available from: <https://opinionmedica.com/noticia.cfm?n=356>.
2. Ruiz CPG. GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE HABILITACIÓN. Trabajo de Grado. MEDELLÍN: UNIVERSIDAD CES, ANTIÓQUIA; 2013.
3. RADA S. CARACOL.COM.CO - BLOG: EL OJO DE HORUS - PROCEDIMIENTOS MEDICOS NO INVASIVOS Y SEGUROS. [Online].; 2014 [cited 2017 7 8. Available from: <http://www.caracol.com.co/opinion/bloggers/blogs/el-ojo-de-horus/procedimientos-no-invasivos-y-seguros/20141112/blog/2504557.aspx>.
4. WorkMeter. El blog de WorkMeter: ¿Qué es y para qué sirve la mejora continua? [Online].; 2013 [cited 2017 7 6. Available from: <http://es.workmeter.com/blog/bid/273276/qu-es-y-para-qu-sirve-la-mejora-continua>.
5. Malagón L – Pontón L. – Reynales L. GERENCIA HOSPITALARIA PARA UNA ADMÓN EFECTIVA, CUARTA EDICIÓN.
6. Malagón L – Pontón L. – Reynales L. GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD, SEGUNDA EDICIÓN.