

La influencia del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en el sector de salud

Andrés Ricardo Agudelo Perdomo
andres.agudelo02@usc.edu.co
Santiago Charris Gómez
santiago.charris@usc.edu.co
Julián Andrés Sandoval Larrahondo
julian.sandoval101@usc.edu.co

Universidad Santiago de Cali, Facultad de ingeniería, Programa de Ingeniería Industrial

Resumen

El artículo que se presenta a continuación, se dio mediante una revisión bibliográfica de los sistemas de gestión de calidad en el sector salud, tomando como referente la norma ISO 9001:2015 y la importancia de los sistemas de gestión de calidad en la mejora de la prestación del servicio. Por lo tanto, se hace uso de una metodología con enfoque cualitativo, en la que dio una revisión bibliográfica de 30 artículos de bases de datos, en donde se encontró artículos de investigación y tesis, además se toma como referencia informes de entidades estatales como el Ministerio de Salud y la Supersalud. Así pues, en el siguiente trabajo se pretende analizar en primera instancia, la estructura y evolución de la norma ISO 9001, posteriormente se realizó un recorrido histórico por cada uno de los sistemas de gestión de calidad en los servicios de salud partiendo de lo general a lo específico, haciendo énfasis en las acreditaciones alcanzadas por las entidades de salud en Colombia, para finalmente dar a conocer el impacto que ha tenido la implementación de dicha norma en el sector salud, en aspectos como, la satisfacción de los clientes, mejora de las prácticas y la renovación de los certificados de la norma.

Palabras Clave: Sistema de gestión estratégico de calidad, Ministerio de salud, Supersalud, calidad, ISO, ISO 9001, ISO 9001:2015.

Abstract

The article presented below, was given through a bibliographic review of quality management systems in the health sector, taking as reference the ISO 9001: 2015 standard and the importance of quality management systems in improving service provision. Therefore, a methodology with a qualitative approach is used, through the bibliographic review of 30 database articles, where research and thesis articles are found, in addition, reports from state entities such as the Ministry are taken as a reference of Health and Super Health. Thus, in the following work, the structure and evolution of the ISO 9001 standard is intended to be analyzed in the first instance, then a historical tour of each of the quality management systems in the health services was made, starting generally from I specify it, emphasizing the accreditations achieved by health entities in Colombia, to finally make known the impact that the implementation of said norm has had in the health sector, in aspects such as customer satisfaction, improvement of practices and renewal of the certificates of the standard.

Keywords: Strategic quality management system, quality, ISO, ISO 9001: 2015.

INTRODUCCIÓN

Las entidades de salud son sumamente importantes en la vida de cada una de las personas, ya que cumplen según Donev et al. (2013), una responsabilidad vital para mantener la salud de las personas durante toda su vida y así poder generar una calidad de vida en ellas. Es por esto, que las instituciones de este sector se han preocupado cada vez más de la calidad de sus servicios, debido a la exigencia no solo de los gobiernos que solicitan sistemas de salud con calidad, sino también un mercado del sector salud que cada día es más competitivo, por lo que las entidades de salud no solo apuntan hoy a mejorar la calidad del servicio, sino también su competitividad. (Tosic, et al, 2012).

Es por esto que, el presente documento apunta al análisis de la norma ISO 9001:2015, la cual es según ISO (2015), una norma creada para la gestión y aseguramiento de la calidad. Por lo tanto, este trabajo se dio mediante una metodología con enfoque cualitativo, basada en una revisión bibliográfica de 30 artículos de bases de datos, de donde se sustrajeron artículos de investigación y tesis, además de tomar como referencia informes de entidades estatales como el Ministerio de Salud y la Supersalud. Todo esto, con la finalidad de obtener, un rastreo de lo que compone los sistemas de gestión de calidad en servicios de salud y el impacto que ha tenido en el sector salud su implementación. El documento contiene cuatro apartados, dentro de los cuales se encuentra, primero: *Sistema de gestión de calidad ISO 9001*, en este apartado se realiza un recorrido histórico por la consolidación de lo que se conoce como sistemas de gestión de calidad, hasta llegar al nacimiento de la norma ISO 9001, la cual se describe en su última versión del año 2015 al interior de este capítulo.

En el segundo apartado, que lleva por nombre: *Sistema de gestión de calidad en servicios de salud*, se realiza un acercamiento a la historia de la prestación del servicio en el sector salud con un enfoque hacia la calidad, hasta llegar a la implementación de los sistemas de gestión de calidad en este sector a nivel internacional y del territorio colombiano, evidenciando las diferentes certificaciones de calidad que existen en Colombia, además de la ISO 9001.

Por otro lado, en el tercer apartado titulado: *Satisfacción de los clientes en los servicios de salud*, se evidencian algunos de los indicadores de calidad que se dan dentro de la atención de los servicios de salud en Colombia, por medio de la descripción de diferentes herramientas creadas por el Ministerio de Salud y la Supersalud, para generar un seguimiento de la calidad en las instituciones de este sector. Por último, en el cuarto apartado con el título de: *Impacto de la norma ISO 9001:2015 en el sector salud*, se muestran como resultado la confianza de las organizaciones frente a la calidad que se espera mejorar además, cómo la norma se convierte en una herramienta para la gestión de prevención de riesgos, mejorar el desempeño de los trabajadores para una prestación de servicio de calidad; Se colocan sobre la mesa criterios y subcriterios de impacto en calidad y competitividad post-certificación ISO 9001 mostrando cuatro casos puntuales de impacto de la norma ISO 9001:2015. Por último, en el apartado de *Conclusiones* se recogen las reflexiones de la elaboración de esta monografía.

1. Sistema de gestión de calidad ISO 9001

En primera instancia, es importante dar un recorrido histórico por la consolidación de lo que se conoce como sistema de gestión de calidad, el cual en el año 1980 trasciende a ser una parte fundamental dentro de las organizaciones, debido a que demostró que no solo era importante el producto o servicio que ofrecía, sino que también entra en escena con el proceso y la cadena de producción para cumplir los requisitos de los clientes y darles satisfacción. A partir de esto, los clientes exigieron más a los productos y servicios que adquirirían, ya no se preocupaban por el producto en singular; lo que llevo a que las organizaciones empezaran a tomar en cuenta que necesidad podía satisfacer cada producto que ofrecían, dando así un valor agregado a este.

Posteriormente, según Álzate (2017) la norma ISO tuvo un gran impacto dentro de las diferentes series de normas que existieron a nivel mundial. Como por ejemplo, lo fue la serie ISO 9000, la cual tuvo una relación con el nacimiento de los sistemas de gestión de calidad que permitieron que en el año 1987, este se convirtiera en el primer estándar que mostraba de forma clara los requerimientos como lineamientos que llevaban a una institución a un aseguramiento de la calidad. Para el año 1994, la norma presentó diferentes cambios; los cuales se centraron en tener un enfoque a empresas de gran magnitud en procesos industriales, para así llegar al año 2000, donde nos muestra Carro et al, (2012):

Que la norma pasa a ser una norma de gestión de calidad, dejando de ser una herramienta que solo permitía generar un control de calidad; en el año 2008 la norma pasa a darle un lugar primordial al cliente, es decir, que en este año la certificación garantizaba la imagen de la organización y la calidad del producto o servicio. (Álzate, 2017, p.3)

Para el año 2009, la versión de la ISO 9001, según Majstorovic (2009) tuvo un enfoque hacia los procesos basados en riesgos y el análisis del contexto, con base al involucramiento de las necesidades. Como también, de las expectativas de las partes interesadas; lo que permitió que en el año 2015 se publicara la última versión de esta norma, con la cual las organizaciones comprueban su capacidad para brindar productos y servicios que satisfacen las necesidades de los clientes; mediante la mejora de sus procesos y evaluando la conformidad de los clientes.

La ISO 9001, es reconocida como una norma que permite la gestión como aseguramiento de la calidad en las instituciones, empresas o industrias. Actualmente, está avalada por 153 países y es un grupo de normas sobre la gestión de la calidad, que fueron establecidas por la International Organization for Standardization, que traduce en español, La Organización Internacional de Normalización y por la cual la norma tiene como siglas “ISO”.

En cuanto a lo que compone la última actualización de la norma, está compuesta por 11 capítulos, los cuales se describirán de manera concisa a continuación:

En primer lugar, se encuentra el capítulo titulado *introducción*, el cual es un capítulo que comprende los cimientos para alcanzar un Sistema de Gestión de Calidad, debido a que

describe los beneficios que al aplicar esta norma puede traer para la organización. Sin embargo, plantea la adopción de este sistema de gestión de calidad como una decisión que se debe tomar por parte de la organización, teniendo en cuenta que esta permite mejorar el desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Sumado a esto, nos presenta un pequeño esbozo, en donde se muestra el enfoque a procesos, que emplea la norma y se complementa con el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) asegurándose de esta manera que los procesos cuenten con recursos y se gestionen de la manera adecuada. (ISO 9001, 2015).

En segundo lugar, se encuentra el capítulo 1, titulado *objeto y campo de aplicación*, en donde nos muestra cuando una organización debe realizar la aplicación del sistema de gestión de calidad, describiendo al interior de la norma la siguiente situación, que describe las necesidades que puede tener una organización, para que considere la aplicación de esta:

Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. (ISO 9001, 2015).

En otra instancia, en el capítulo 2 titulado *referencias normativas*, se puede encontrar aquellas normas que son indispensables para la aplicación de la norma ISO 9001:2015, mientras que en el capítulo 3 titulado *términos y definiciones* se encuentran el vocabulario incluido en la norma, para facilitar la comprensión de la misma.

Dentro del capítulo 4 titulado *contexto de la organización*, es donde se busca que la organización comprenda en qué punto se encuentra, para examinar las fortalezas y debilidades que tienen en el momento, esto con la finalidad de establecer su viabilidad, para así poder tener una definición que establezca desde qué punto se inicia y hasta donde termina, por medio de una sustentación con análisis y evidencias objetivas que demuestre lo que es aplicable y lo que no. Por lo tanto en capítulo 5 titulado, *liderazgo*, es en donde la alta dirección tiene que mostrar liderazgo y compromiso en el desarrollo del SGC¹, mediante el involucramiento de todo el personal con el diseño, implementación y mejora del sistema, esto debe hacerse con un enfoque hacia el cliente, buscando satisfacer los requisitos de este y determinando qué riesgos u oportunidades pueden afectar el producto, sin embargo, también debe establecer una política de calidad que esté involucrada en todas las actividades desarrolladas por la organización (ISO 9001, 2015).

En el capítulo 6 titulado *planificación*, es donde se debe identificar riesgos y oportunidades, como también integrar las acciones que se planificaron para los procesos de la organización. Esto incluye que los objetivos de la calidad deben tener una planificación, ya que por medio de los objetivos se podrá medir la eficacia del SGC, para ello se brindan pautas a seguir para establecer los objetivos de la calidad y el logro de los mismos. Por último, se deben planificar los cambios que se presentaran, ya que estos deben ser debidamente planificados y controlados

¹ SGC: Sistema de gestión de calidad.

sin afectar la satisfacción del cliente. (ISO 9001, 2015).

En el capítulo 7 titulado *Apoyo*, se busca que una vez ya planificado todo se debe empezar a ejecutar, invitando entonces a enfocarse como organización en 5 temas fundamentales: el primero son los recursos necesarios en la caracterización de cada proceso, incluyendo el talento humano, materiales, infraestructura, ambiente de trabajo, conocimiento de la organización, entre otros. Posterior a esto, la norma se refiere hacia la competencia, en donde se hace referencia a la capacidad para aplicar los conocimientos y habilidades en los procesos, es aquí donde se deben establecer las competencias necesarias de cada persona que pueden afectar el desempeño como eficacia del SGC, esto teniendo de la mano una toma de conciencia de todo el proceso que se lleva a cabo con la política de calidad, los objetivos de calidad, la contribución a la eficacia de la organización y las consecuencias que puede traer el no cumplir con los requisitos del SGC, además de que es importante recalcar que todo esto debe ir con una documentación que se requiere por la norma, la cual debe ser creada, actualizada y controlada. (ISO 9001, 2015).

Continuando con el capítulo 8 titulado *Operación*, que muestra las planificaciones y controles operacionales, en donde se debe hacer un cumplimiento de los requisitos para los procesos de los productos y servicios que se ofrecen, además que la organización debe asegurarse que tiene la capacidad de cumplir estos requisitos, para esto se debe realizar un seguimiento, control de procesos y servicios suministrados externamente; una vez dicho esto se tiene en cuenta que la organización planifica los intervalos para realizar dicho control sobre los procesos y servicios, luego se lleva a la liberación del producto, pero en este se debe saber que no se puede hacer hasta que se hayan cumplido satisfactoriamente las disposiciones planificadas. (ISO 9001, 2015).

En el capítulo 9 titulado *Evaluación del desempeño*, es donde la organización define la manera en que se hará la medición, seguimiento y análisis del desempeño que se ha tenido por parte del SGC, este seguimiento debe ir dirigido por parte de la alta dirección, quien es la que debe asegurar que el sistema es conveniente, adecuado, eficiente y está alineado con el direccionamiento estratégico de la organización, esto se deberá hacer realizando auditorías internas que puedan brindar la información necesaria para evaluar el SGC, en aspectos como: la conformidad de los productos, el nivel de satisfacción del cliente, el desempeño de los proveedores externos, entre otros. De ahí que, en el capítulo 10 titulado *Mejora*, se deba trabajar por parte de la organización buscar una mejora continua del sistema, como de los productos o servicios que se ofrecen, sumado a una aplicación de acciones correctivas frente aquellos aspectos en los que la organización no se siente conforme, los cuales se pueden presentar al interior del proceso. (ISO 9001, 2015).

A partir de lo anteriormente expuesto, se da a paso a comprender por medio de un recorrido histórico, como el SGC ha incursionado a través de los años al interior de los servicios de salud, hasta llegar al territorio colombiano.

2. Sistema de gestión de calidad en servicios de salud

La calidad en el sector salud se dio según Del Castillo (2012), en el siglo pasado, cuando Abraham Flexer en 1910, puso en evidencia la mala calidad en la formación médica de Estados

Unidos, lo que permitió crear la primera muestra de control de la calidad en servicios médicos. A partir de esto, la historia de los sistemas de gestión de calidad, según Rodríguez (2011), tuvo su inicio en Estados Unidos con el instituto de medicina (IOM), quien trabajo en pro de la mejora de la seguridad del paciente y que logro en el año 1998 la creación de un proyecto denominado Calidad de la Atención en Salud en América, que busco desarrollar una estrategia para mejorar la calidad de salud en Estados Unidos.

Por otro lado, en el territorio colombiano, la calidad en el sector salud, presento sus inicios en el año 1986, en donde nace la *Organización para la Excelencia de la Salud* en Colombia y casi al mismo tiempo era publicada la norma *ISO 9001*, la cual se dio a conocer en el año 1987, para dar paso en 1992, al primer foro para el mejoramiento de la calidad en las instituciones de salud, el cual fue un espacio donde se gestionó por primera vez guías de mejora continua que contemplaron los requisitos de la norma ISO 9001. (Organización para la Excelencia de la Salud, 2018).

Al llegar al año 1994 y 1995, se logra la generación de guías de atención clínica que se obtienen por la gestión de procesos, además se crean proyectos de capacitación y mejoramiento de la gestión hospitalaria en varios municipios del departamento de Antioquia. Para el año 1997 se crea el *Premio Calidad Salud Colombia*, para lograr identificar, difundir y evaluar las mejores prácticas en la salud para incentivar la excelencia de la calidad en las IPS (institución prestadora de salud) y EPS (entidades prestadoras de salud). Después en el año 1999, es diseñado el *Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud* y en el año 2000 se da el nacimiento de indicadores de calidad y de desempeño para organizaciones de salud (OPS). (Organización para la Excelencia de la Salud, 2018).

Para el año 2006, nace un modelo de gestión de seguridad del paciente, el cual trabaja la implementación y diseño de procesos seguros, mientras que en el año 2007 se llevan a cabo asesorías y asistencias técnicas para un modelo que mejora los procesos clínicos asistenciales. En el año 2016, se lleva a cabo una alianza con ISQUA² para la realización del foro internacional OES³, con el enfoque de seguridad en el paciente, mientras que en el año 2017 la OES se esforzó por difundir un modelo de atención humanizada centrada en el paciente. (Organización para la Excelencia de la Salud, 2018).

A medida que se aprecia la evolución de la calidad en el sector salud con lo expuesto anteriormente, es importante mencionar que la historia ha permitido que se establezcan estándares que sostienen requisitos especiales de calidad para el sector salud. Es por esta razón, que se debe tener en cuenta otros tipos de acreditación que permiten a las instituciones de Colombia mejorar su calidad y competitividad, además de la *ISO:9001* en su camino por alcanzar la calidad. Es por esto, que a continuación se da paso a mostrar otras acreditaciones que son implementadas en el País y se podrán evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 1. Algunos tipos de acreditación en salud

² ISQUA: Es la sociedad internacional para la calidad en el cuidado de la salud, que se encarga de acreditar a las entidades que van a realizar evaluaciones de calidad en los organizamos del sector salud

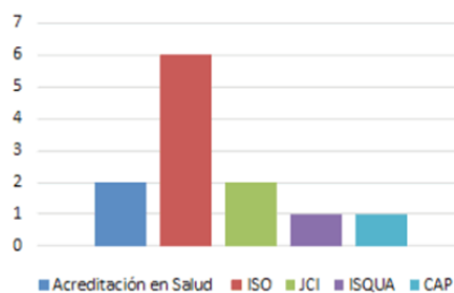
³ OES: Organización para la Excelencia de la Salud

Tipo de acreditación	Descripción
JCI (Joint Commission International)	En 1996 nace la JCI (Joint Commission International), norma que brinda estándares para acreditación de hospitales y comparte aspectos importantes en términos de calidad en servicio al cliente con la norma ISO 9001 (Villarroel, Febre, 2016).
ISQua (The International Society for Quality in Health Care)	La norma ISQua, de la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud, realizó su primera acreditación entre el año 2008 y el 2013, su misión es la de afianzar estándares de calidad para la atención en salud a nivel internacional.
CAP (Collage of American Pathologists)	La acreditación del CAP (Collage of American Pathologists) creada en 1961, busca asegurar la confiabilidad de los resultados de los laboratorios por medio de una serie de requisitos, al igual que la norma ISO 9001, los cuales incluyen control de calidad interno, evaluación externa de la calidad e instalaciones entre otras. (Rocha, Alves, Pinto, Mendes & Sumita, 2016).

Fuente: elaboración propia.

Por lo tanto, se debe tener en cuenta que en Colombia no existe un solo sistema de acreditación. A continuación, se muestra en la figura 1 *tipo de acreditaciones alcanzadas por las entidades*, que evidencia los tipos de acreditación de calidad con los cuales cuenta las entidades de salud en Colombia versus la acreditación ISO.

Figura 1. Tipos de acreditaciones alcanzadas por las entidades



Fuente: (González, et al.2015)

Podemos evidenciar, en la figura 1 que la norma ISO es una de las acreditaciones más utilizadas al interior de las entidades del sector salud para mejorar su calidad y competitividad, obteniendo un 60% de entidades que utilizan esta norma para acreditarse, a comparación de las normas de acreditación en salud como JCI, ISQUA Y CAP, las cuales son menos utilizadas al interior de estas entidades.

Cabe mencionar, que hay un total de clínicas que están certificadas en Colombia con la certificación en salud avalada por la INCONTEC, según la Supersalud (2018), nos muestra que en Colombia existen 46 entidades, entre las cuales se encuentran en clínicas, hospitales, centros médicos, laboratorios, fundaciones, IPS, instituciones y corporaciones, que en su mayoría son de la ciudad de Bogotá y Cali.

Ahora bien, posterior a la comprensión de las diferentes formas de acreditación en salud, se da

paso al capítulo satisfacción de los clientes en los servicios de salud, que aborda los indicadores de calidad en el sector salud dentro de Colombia y las diferentes herramientas que nos presentan entidades estatales como el Ministerio de Salud y la Supersalud.

3. Satisfacción de los clientes en los servicios de salud

El seguimiento de indicadores de calidad dentro de la atención de los servicios de salud en Colombia, tuvo su inicio desde que se definió en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC), establecido en el decreto 1011 del año 2006. Posterior a esto, se dió la resolución 1446 que entró a reglamentar el sistema de información para la calidad (SIC), junto con indicadores para las instituciones prestadoras de salud (IPS) y las entidades administradoras de planes de beneficios (EAPB), todo esto mediante la calificación de aspectos como oportunidad/accesibilidad, calidad técnica, gerencia del riesgo y satisfacción/lealtad. (Ministerio de Salud ,2015).

Por lo tanto, el seguimiento de la satisfacción de los clientes en los servicios de salud, se ha dado principalmente en el territorio colombiano, según el Ministerio de salud (2015) por parte de su oficina de calidad, la cual presenta como una de sus funciones, el monitoreo y establecimiento de los indicadores de calidad, sin embargo, la Supersalud (2010) menciona que posterior al decreto 1011 de 2006 mencionado, también se inició un control y vigilancia por parte de esta entidad, para verificar el cumplimiento de lo que dicta este decreto, el cual exige unos procesos definidos para garantizar la calidad de los servicios de salud.

Respecto a lo mencionado, se encuentran diferentes herramientas creadas por entidades estatales, en donde se presentan indicadores para medir la calidad del servicio en el sector salud. En primer lugar, está el documento técnico, presentado por el Ministerio de Salud (2016), nombrado *Gestión del Mejoramiento Continuo de la Calidad, Orientaciones Técnicas para la Gestión de Resultados del Monitoreo de la Calidad*. En este documento, se muestra un nuevo enfoque de monitoreo de calidad, que incorpora una mirada estratégica en la selección de indicadores de calidad, para fortalecer la gestión del riesgo, brindar mayor seguridad en atención, mejorar la experiencia de los usuarios/ pacientes con el sistema de salud y mejorar los resultados en salud.

Este monitoreo que nos presenta el documento técnico, nos muestra 3 fases, denominadas, 1. Planeación, 2. Ejecución y 3. Seguimiento, las cuales busca evaluar los siguientes aspectos, efectividad de la atención, gestión del riesgo, seguridad de la atención y experiencia de la atención centrada en el paciente.

Por otro lado, se puede encontrar el ranking de satisfacción EPS, creado por el Ministerio de Salud y Protección Social (2017), que busca generar indicadores frente oportunidad, satisfacción y acceso. Este ranking orienta la elección de EPS de la población colombiana, además de ser uno de los insumos para poder elaborar la carta de desempeño que deben entregar las EPS a los usuarios, estipulada en la resolución 4343 de 2012.

Dicho lo anterior, se da paso a los indicadores que fueron el resultado evidenciado en el Informe Nacional de Calidad de la Atención en Salud, realizado por el Ministerio de Salud (2015), que muestra indicadores de calidad en la atención en salud en Colombia. También

analizaremos la Encuesta Nacional de Evaluación de los Servicios de las EPS del Ministerio de Salud (2017), que busca el mejoramiento del servicio que se presta por parte de las EPS.

En primer lugar, se encuentra el indicador del Informe Nacional de Calidad de Atención en Salud, que analiza si los usuarios se sintieron atendidos por medio de un trato amable y respetuoso por parte del personal administrativo de las EPS, dando como resultado la siguiente figura:

Figura 2. Indicadores de buen trato por parte del personal médico y no médico

	Indicador			Mediana	
	2013	2014	Diferencia	2013	2014
¿Usted se sintió atendido con trato amable y respetuoso por el personal administrativo de la EPS (Oficinas de autorización, oficinas de atención al cliente, etc.)?					
Régimen Contributivo	0,81	0,80	-0,01	Siempre	Siempre
Régimen Subsidiado	0,80	0,78	-0,03	Casi Siempre	Casi Siempre
Diferencia	0,02**	0,04***			

Fuente: Recuperado de Informe Nacional de Calidad de Atención en Salud, de Ministerio de Salud, 2015, p.195.

Se puede observar en la figura 2, que en el año 2013 se obtuvo un 80% de atención con trato amable y respetuoso por parte del personal administrativo de las EPS en el régimen contributivo, mientras que se dió una disminución de este porcentaje para el año 2014, debido a que obtuvo un 78%, con una mediana de respuesta de “*casi siempre*” en sus usuarios. Por otro lado, el régimen subsidiado obtuvo una calificación igual en el año 2013 y 2014, con un porcentaje de 82%, manteniendo de esta forma una mediana de calificación de “*siempre*”, como respuesta de sus usuarios frente al trato amable.

Figura 3. Experiencia global de salud con la EPS

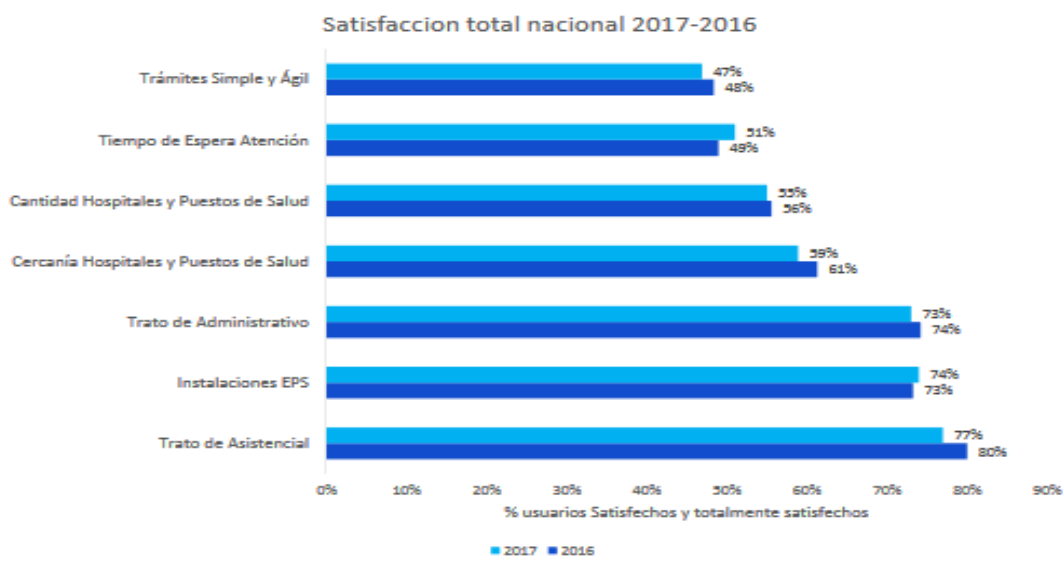
	Indicador			Mediana	
	2013	2014	Dif	2013	2014
Experiencia global de salud con la EPS	0.68	0.70	0.02	Bueno	Bueno
Régimen Contributivo	0.68	0.66	-0.02	Bueno	Bueno
Régimen Subsidiado	0.69	0.75	0.06***	Bueno	Bueno
Diferencia	0.01	0.09***			

Fuente: Recuperado de Informe Nacional de Calidad de Atención en Salud, de Ministerio de Salud, 2015, p.200.

En otra instancia, se puede evidenciar en la figura 3, denominada experiencia global con la EPS, que los usuarios a nivel nacional por parte del régimen contributivo, en el año 2013 obtuvo un porcentaje 68% positivo, con una mediana de calificación de “*bueno*”, mientras que en el año 2014 presentó una disminución obteniendo un porcentaje de 66%, sin embargo mantuvo su mediana de calificación de “*bueno*”. También podemos ver frente al régimen subsidiado que en el año 2013 se dió un porcentaje de 69% de calificación positiva con una mediana de “*bueno*”, mientras que en el año 2014 presentó un aumento de este porcentaje, obteniendo un 75% con una mediana calificativa de “*bueno*”

Posterior a esto, damos paso a los indicadores recopilados de la Encuesta de Evaluación de los Servicios de las EPS:

Figura 4. Satisfacción de factores en el servicio que se ofrece.



Fuente: Encuesta nacional de evaluación de los servicios de las EPS, 2017, p.11.

En la figura 3 se muestra la satisfacción nacional de usuarios satisfechos y totalmente satisfechos frente a los diferentes procesos que se presentan al interior de las EPS, las cuales presentaron brechas entre 1% y 3% de diferencia entre el año 2016 versus 2017, sin embargo, no se presentan brechas significativas que evidencien un desmejoramiento dentro de la satisfacción, sino que se presenta porcentajes estables a través de los dos años.

Por otro lado, se puede observar que las PQRS realizadas por la Supersalud (2019), en los respectivos años que se muestran en la figura 4, al analizar las peticiones, quejas, reclamos o denuncias del año 2016 en el cual se encontró un total de 430.411 versus el año 2019 que obtuvo 472.725, se evidencia un resultado donde estas inconformidades o solicitudes de mejoras aumentaron en gran medida.

Figura 5. Comportamiento de peticiones, quejas, reclamos o denuncias (PQRD) y solicitudes de información 2016 versus año 2019

**COMPORTAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS (PQRD) Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
2016 (ENERO-NOVIEMBRE)**

TOTAL NACIONAL POR TIPO DE RADICACIÓN

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL AÑO 2.016
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS*	27.922	37.255	32.488	37.691	38.592	41.539	40.768	48.766	46.650	41.681	37.059	430.411
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	34.382	35.449	33.237	32.732	39.333	41.202	36.345	43.711	46.203	39.818	30.298	412.710
TOTAL	62.304	72.704	65.725	70.423	77.925	82.741	77.113	92.477	92.853	81.499	67.357	843.121

*PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS: DE AHORA EN ADELANTE PQRD
TABLA 1. TOTAL NACIONAL POR TIPO DE RADICACIÓN
FUENTE: BASE DE DATOS SNS AÑO 2016 (ENERO-NOVIEMBRE)

**COMPORTAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS (PQRD) Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
2019 (ENERO-AGOSTO)**

TOTAL NACIONAL POR TIPO DE RADICACIÓN

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL AÑO 2.019
PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS O DENUNCIAS*	41.898	50.253	54.122	55.091	71.754	63.719	68.865	67.023	472.725
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	31.702	42.031	49.773	49.875	56.469	49.183	57.379	52.182	388.594
TOTAL	73.600	92.284	103.895	104.966	128.223	112.902	126.244	119.205	861.319

*PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O DENUNCIAS: DE AHORA EN ADELANTE PQRD
TABLA 1. TOTAL NACIONAL POR TIPO DE RADICACIÓN
FUENTE: BASE DE DATOS SNS AÑO 2019 (ENERO-AGOSTO)

Fuente: Supersalud (2019)

Hay que mencionar, además, el hallazgo de una evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el contexto de salud en México (2017), que analizo aspectos como: los elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad y empatía, las cuales se calificaban en una escala de: Terrible, Pobre, Regular, Bueno y Excelente. En la que se obtuvo un resultado favorable hacia la percepción que tienen los usuarios de la calidad en los servicios prestados, debido a que obtuvo un alto porcentaje en la categoría de “Bueno”, con puntuaciones entre 47% y 51%, teniendo en cuenta lo anterior se adjunta la siguiente figura:

Figura 6. Tendencia de las respuestas dadas al factor de calidad de los servicios de salud.

	Terrible	Pobre	Regular	Bueno	Excelente
Elementos tangibles	1,8	6,7	24,8	51,16	16,16
Fiabilidad	1,2	6,03	23,33	51,86	17,56
Responsabilidad	1,85	7,02	25,47	50,02	15,62
Empatía	2,26	6,23	26,3	47,46	17,76

Fuente: Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el contexto sanitario en México. (2017)

En definitiva, se puede decir que las herramientas que se presentan para medir la calidad de la prestación del servicio en el sector salud, no solo permite a la entidad reconocer las falencias que tiene su servicio y que puede afectar el aseguramiento de su calidad y competitividad, sino que facilitan a las entidades de este sector, reconocer aspectos o categorías de medición, lo que permite a la entidad enfocarse en aquellos aspectos que son vitales en su atención, como lo es la satisfacción del servicio que se ofrece, el trato por parte del personal al usuario o la percepción que tiene el usuario frente a la experiencia global del servicio.

Además, posterior al análisis descriptivo de los indicadores adjuntos en este capítulo, se evidencia una opinión en su mayoría positiva, en donde los usuarios califican los diferentes aspectos del servicio como “bueno” y un trato amable que ocurre con una frecuencia de “siempre” o “casi siempre”, sin embargo, a pesar de que las calificaciones positivas se encuentran entre un porcentaje de 60 % y hasta 80% positiva, el nivel de PQRD presenta índices altos, que muestra en ello usuarios insatisfechos con la prestación del servicio de salud. A pesar de esto, no se puede desconocer el impacto positivo que ha traído los sistemas de gestión de calidad a este sector que se preocupa cada vez más por medir su servicio para poder

buscar herramientas que permitan una mejora continua.

A continuación, con la finalidad de reconocer aún más la influencia que ha tenido los sistemas de gestión de calidad en el sector salud, se expondrá el impacto que ha tenido la Norma ISO 9001:2015 en las entidades del sector salud.

5. Impacto de la norma ISO 9001:2015 en el sector salud

La calidad en los servicios de salud, como se evidencia en lo antedicho, ha ido en aumento debido a la necesidad de integrar nuevos mecanismos que permitan responder a las exigencias en el servicio. La gran importancia en prestar un servicio de calidad, se debe a que la vida, la salud, la seguridad social, entre otros, son derechos fundamentales, inmersos en la declaración de los derechos humanos y protegidos constitucionalmente en nuestro país. Es así como los organismos de control, ayudados por estas herramientas, hacen que se respeten, optimizando el servicio prestado, teniendo en cuenta los estándares recogidos de las PQRS.

Esto trajo consigo que diferentes normas se implementaran en el sector la salud con la finalidad de cumplir con los requisitos que exige el mercado. Específicamente, en Estados Unidos la aplicación de la norma ISO 9001 según Guerra y Marín (2017)

Se intensificó desde el año 2008, debido a que compañías de seguros y centros de servicios como Medicare y Medicaid, impulsaron a que Healthcare desarrollara un programa de acreditación nacional integrado para las organizaciones de salud que combina las normas Cops con los requisitos de la norma ISO 9001:2008. (p.39).

Por lo tanto, una de las normas más aplicadas, la norma ISO 9001, según Osorio et al. (2016) ha sido exigida principalmente por unidades de laboratorio clínico, de diagnóstico citológico, unidades de diagnóstico por imágenes, clínicas y hospitales, gracias a los beneficios que ofrece el aplicar esta norma en el sector salud. También la norma permite mejorar la relación que se da entre, los usuarios o clientes externos, la relación con el personal o cliente interno y la relación con los proveedores. (Cruz y Romero, 2011).

Además, la implementación de esta norma en el sector salud, permite que la gerencia pueda tener confianza frente a la calidad que se espera y se convierte en una herramienta para la gestión de riesgos y mejorar el desempeño, ya que se pueden obtener beneficios como lo expone Guerra y Marín (2017), tales como, definir áreas de responsabilidad, tener definidos los procedimientos que se dan al interior de la institución, monitorear los procesos y resultados de manera continua, para atenerse a los errores y poder generar acciones correctivas a tiempo.

También, permite centrarse en la gestión de riesgos, para facilitar la acción de prevenir defectos de calidad, incluyendo la seguridad del paciente; capacitar a los empleados para asegurar su competencia y el conocimiento de qué hacer en cada situación y cómo hacerlo, lo que permite mejorar la imagen de la institución para los pacientes y la sociedad en general, creando nuevas oportunidades de mercado.

Por otro lado, en cuanto a los criterios utilizados al interior de las instituciones de salud, los cuales se utilizan para medir el impacto que la norma ISO 9001 ha tenido en las instituciones que ya han sido certificadas, retomaremos la siguiente tabla obtenida de la investigación realizada por Osorio et al., (2016), quien analizo el impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali-Colombia, de donde obtuvo una serie de criterios como subcriterios que permiten analizar el impacto en la calidad y el impacto en la competitividad, posterior a la aplicación de la norma ISO 9001:

Figura 6. Criterios para el impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia.

Impacto en	Criterios	Subcriterios
Calidad	Calidad en la estructura	Estructura física
		Estructura ocupacional
		Estructura organizacional
	Calidad en el proceso	Gestión de documentos durante la atención del paciente (historia clínica)
		Gestión del conocimiento
		Oportunidad
		Manejo y control de quejas y reclamos
	Calidad en el resultado	Nuevos usuarios
		Fidelización
Satisfacción del cliente		
Competitividad	Capacidad	Diversidad médica
		Número y ocupación de camas
		Servicios de apoyo médico
	Eficiencia financiera	
Modernización e innovación en equipos y procedimientos		

Fuente: Recuperado de impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia, de Osorio et al.,2016, p.4.

A partir de esto, se nombrará a base de los criterios expuestos en la figura 6, cuatro casos de instituciones de salud a nivel internacional, como a nivel del territorio colombiano, que implementaron la norma ISO 9001 para tener un mejoramiento al interior de la calidad, como de la competitividad de la institución.

En primer lugar, se encontró la IPS *Centro Vascular de Occidente*, es importante reconocer que el caso que se describirá a continuación es un caso del que se tiene conocimiento propio, ya que se pudo generar un acercamiento directo con los encargados de este proceso de acreditación, el cual tuvo un proceso de documentación para generar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, en donde se realizó los respectivos cambios según la norma, como es la realización de un manual de funciones. A partir de esto, se empezó a medir , sistematizar , documentar ,controlar y realizar un debido seguimiento , no solo al servicio sino también a los

usuarios, por medio de sistemas de datos de PQRS⁴ presentadas por los usuarios, que tuvieron un total de 150 formatos recopilados en el mes de febrero de 2018, de los cuales se recibieron 108 de manera directa por parte de la encargada de recepción de la institución y las 42 restantes debidamente diligenciadas por el formato, siendo este el insumo para reconocer aquellos aspectos en los que se presentaba debilidad en la calidad de la prestación del servicio de salud.

Dentro del proceso de sistematización de los formatos obtenidos en febrero de 2018, por parte de la IPS se pudieron encontrar las siguientes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por parte de los usuarios, que mencionaban una situación que traía consigo una serie de inconformidades por parte de ellos, gracias a que el sistema de información era lento y en ocasiones no registraba los datos de agendamientos de citas correctamente, lo que provocó las siguientes situaciones:

- Los pacientes llegaban el día que no había sido agendada su cita.
- Se programaba cita de seguimiento con el doctor no asignado para el paciente.
- Se aplicaban procedimientos a pacientes que no se debían realizar según su historial clínico, debido a un mal agendamento de cita.

Posterior al reconocimiento de estas falencias, se retomó el proceso de los formatos PQRS en el mes de Mayo de 2019, estando influenciado por la norma ISO 9001, en donde se obtuvo un resultado de 94 PQRS, de las cuales 14 fueron diligenciadas con la persona encargada de la recepción y las 80 restantes fueron diligenciadas por medio de los formatos. Esto arrojó un dato favorable frente al cambio de cultura organizacional para manifestar las sugerencias por parte de los usuarios, ya que se obtuvo la mayoría de estas por medio del diligenciamiento del formato, sumado a que se presentó una disminución de las PQRS que mencionaban las falencias nombradas en el apartado anterior, debido a que el sistema que se manejaba en la IPS fue reemplazado y actualmente se le realiza un mantenimiento adecuado, facilitando registrar la información necesaria en los momentos de mayor congestión de la IPS Centro Vascular de Occidente. (Centro vascular de occidente, 2019).

Como segundo caso, se encontró el del Hospital Psiquiátrico Universitario de Valle, el cual se vio afectado en los años 90 por los cambios que se presentaron en el sistema de salud colombiano, como lo fue la creación de la ley 100, que reestructuró la manera en como se venía trabajando al interior del sistema de salud, debido a que no se había realizado un empalme del sector salud que era totalmente público hasta ese momento, para pasar a ser un sistema público-privado.

Lo anterior produjo que al interior del Hospital Psiquiátrico Universitario del Valle, se diera una reestructuración, planeada de procesos para enfrentar la situación, esta no solo logró mantener la calidad en el servicio, si no que la mejoró, teniendo como resultado que el Hospital fuera reconocido con el certificado de aseguramiento de la calidad ISO 9001 versión 2008 y en Julio de 2009 con el certificado de acreditación en salud, otorgado por

⁴ PQRS: Proceso por el cual una compañía realiza gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que hacen los usuarios o clientes, principalmente por medio del diligenciamiento de un formato estandarizado que ofrece la institución o entidad.

INCONTEC⁵, el cual está homologado internacionalmente por la ISQUA⁶, posicionándolos como el primer centro psiquiátrico del país en obtener la acreditación y como uno de los más prestigiosos de Latinoamérica. (Hospital Psiquiátrico Universitario del Valle, manual de calidad, 2015).

Actualmente, el Hospital Psiquiátrico Universitario del Valle llevado de la mano con una matriz de cumplimiento de los requisitos que exige en la norma ISO 9001:2015, busca fortalecer el modelo de salud mental comunitario y promover su inclusión social, mejorar la satisfacción de los usuarios, disminuir los eventos adversos, lograr la sostenibilidad financiera, generar un nuevo conocimiento en el área de salud mental, mejorar la eficacia del SGC, fortalecer las competencias del personal para contribuir a su desarrollo y lograr los objetivos institucionales.

Como tercer caso, se encontró el caso de la Clínica de Imbanaco en el documento Memoria de sostenibilidad (2018), esta entidad siempre mantuvo una buena prestación del servicio que ofrecía, debido a que se encontraba certificada con la ISO 9001:2000, hasta llegar a la actualización de la certificación bajo la norma ISO 9001:2008 para calidad en el año del 2010, además se certificó en la norma ISO 14001:2004 para Sistema de Gestión Ambiental y OSHAS 18001:2007 para el Sistema de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional; la acreditación internacional para el Laboratorio Clínico otorgada por el CAP (Colegio Americano de Patólogos). Finalmente, en el año 2006 recibió el Premio Salud Colombia, categoría Plata y en el mismo año logro que el ICONTEC le concediera el certificado de Acreditación en Salud, convirtiéndose en la octava institución en Colombia en recibirla y la primera del Sur Occidente Colombiano.

Por último, se encuentra un caso de implementación del sistema de gestión de calidad en una unidad de nutrición, según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008. Esta unidad, se encuentra dentro del Hospital General Universitario Gregorio Marañón en Madrid-España, según Velasco et al.,(2015), el cual no presentaba adversidades en el servicio que prestaba, por lo que la realización de esta norma apuntó a mejorar el servicio que se estaba ofreciendo, por medio de la identificación de algunos procesos que se documentaron, tales como, la valoración del estado nutricional, indicación de tratamiento nutricional, seguimiento del tratamiento nutricional, planificación y control de la alimentación oral

En concordancia con el apartado anterior, también en algunos procedimientos operativos se documentó toda la actividad de la unidad, además los requerimientos asociados con la norma ISO 9001:2008 dentro de los cuales se encuentran: política de calidad, objetivos de calidad, manual de calidad, procedimiento de control de la documentación y registros de auditoría interna, de no conformidad y de acciones correctivas y preventivas, para dar como resultado que las interacciones y funciones de los trabajadores quedaran definidas en el mapa de procesos.(Velasco et al.,2015).

Acorde con lo anteriormente expuesto, se puede decir que la certificación ISO se utiliza de diversas formas en el sector salud, según Stoimenova et al., (2014) para que las organizaciones

⁵ INCONTEC: Es el organismo nacional de normalización, la certificación, la metrología y la gestión de la calidad en Colombia.

⁶ ISQUA: Es la sociedad internacional para la calidad en el cuidado de la salud, que se encarga de acreditar a las entidades que van a realizar evaluaciones de calidad en los organismos del sector salud.

identifiquen fallas sistémicas y brechas que se puedan presentar en el cumplimiento de la calidad del servicio, los cuales se identifican para implementar metodologías que permitan el cierre de brechas y poder agilizar el flujo de trabajo como maximizar la utilización de los recursos, como se pudo observar en los diferentes casos mencionados al interior de este capítulo.

6. CONCLUSIONES

En el desarrollo de la monografía, se puede concluir que la calidad ocupa actualmente, uno de los papeles más importantes en las organizaciones. De esta manera y gracias a la evolución de los SGC, las empresas pueden ofrecer servicios con altos estándares que certifican que el producto o servicio que ofrecen cumple con la demanda de los clientes o los usuarios, además que contribuyen a la imagen de la empresa, puesto que, agrega calidad a los procesos que realiza la organización, basados en el principio de gestión de la calidad, realizando evaluaciones y análisis para tener un seguimiento de la efectividad de los SGC manteniendo así la mejora continua.

De igual forma, los sistemas de control de calidad han contribuido a que evolucione de gran manera el servicio, debido a que han diseñado estándares que benefician el bienestar del paciente y mejoran los sistemas de atención a los usuarios. En toda su evolución se evidencia que siempre estuvo enfocado en brindar un servicio de calidad, de manera transparente y universal. Pero es a partir de los últimos siglos que se trabaja para mantener también una infraestructura adecuada al servicio, (tomando el concepto de infraestructura de la norma ISO 9001). Así pues, actualmente las empresas se esfuerzan en tener procesos de alta calidad que se encuentren certificados, así mismo, en cumplir con los requisitos de los más altos estándares de calidad a nivel internacional.

Por otro lado, se encuentra que las dificultades que se han venido evidenciando en el sector salud son: las quejas de los usuarios, el sistema operativo con el cual se trabaja el cual resulta deficiente, inexistente documentación de estandarización de procesos, estas situaciones se han ido mejorando y cada uno de estos aspectos ha cambiado positivamente para el sector salud, gracias a la documentación e implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015, el cual lleva al punto máximo el nivel de cumplimiento de los requisitos de los servicios que se le prestan al usuario además para lograrlo es necesario que todas las actividades de la empresa funcionen de la mejor manera.

Esto nos deja ver un punto de vista que para toda empresa es factible una mejora en cada proceso y actividad que se realice, no solo en pro de sus productos o usuario y/o cliente, sino también de sus propios trabajadores, que cada uno de estos no solamente realice su actividad o proceso de la mejor manera, que se sientan a gusto con lo que están realizando; la calidad de un producto o servicio radica no sólo en el desempeño de los trabajadores, sino de la alta gerencia quienes deben estar al tanto de cada uno de estos aspectos de sus empresas y llevarla

al punto máximo de calidad en todo lo que esta misma palabra significa, así mismo cambian la imagen de la empresa, mejoran su competitividad en un mercado que cada día es más innovador y presentan mejoras constantemente así mismo mejor aún mantendrán siempre cumpliendo esas expectativas y necesidades de sus usuarios o clientes.

La implementación de los sistemas de calidad en este sector rige las decisiones y actividades de todos los miembros en todos los niveles. En el ámbito empresarial, el aseguramiento de la calidad se entiende como el rediseño o reingeniería de procesos, es decir, constituye el motor que impulsa y fortalece los ámbitos administrativos, gerenciales y financieros de las empresas prestadoras de servicios de salud, dirigiéndose, en este sentido, hacia el posicionamiento estratégico, además de garantizar un buen servicio a los usuarios.

REFERENCIAS

Álzate, Angélica María. (2017).ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967003/29055967003.pdf>

Bernal, I. Gonzales, N Pedraza, Lavin J. , Monforte, G.(2017). Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el contexto sanitario en México. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v33n57/0120-4645-cuadm-33-57-00036.pdf>

Centro Vascular de Occidente. (2019).Quiénes somos?. Recuperado de: <https://vasculardeoccidente.org/nosotros/>.

Cruz, Erika & Romero, María Clara. (2011). Determinación del impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/9134/1/CB-0449579.pdf> - Español

Del Castillo, Ana Sofia & Sardi, Norma. (2012). Las normas ISO y el concepto de calidad aplicado a los servicios médicos en anestesiología. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1951/195124162005.pdf>

Donev, Doncho,Kovacic, Luca,Laaser, Ulrich. (2013).The Role and Organization of Health Care Systems. Recuperado de:https://www.researchgate.net/publication/257830385_The_Role_and_Organization_of_Health_Care_Systems

González, A. Collazos, M. García, L.J. Ladino, J.A. Cano, A. & González S.A. (2015).

ANÁLISIS DEL ESTADO ACTUAL DE LA INGENIERÍA CLÍNICA EN LAS INSTITUCIONES HOSPITALARIAS DE CALI. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-97622015000200020

Guerra & Marin. (2017). Accreditation and certification of hospital quality: different or similar? Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rinbi/v11n21/v11n21a05.pdf>

Hospital Departamental Psiquiátrico del Valle. (2017). Manual de Calidad. Recuperado de: <https://www.psiquiaticocali.gov.co/images/PDF/manual-de-calidad-hdpuv-ese.pdf>.

ISO 9001:2015. (2015). Sistemas de gestión de la Calidad, requisitos. Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

ISO. (2019). About us. The ISO Story. Recuperado de: <https://www.iso.org/the-iso-story.html#0>

Imbanaco. (2018). Memoria de sostenibilidad 2018. Acciones que reflejan nuestro compromiso con la vida. Recuperado de:

<https://www.imbanaco.com/wp-content/uploads/2019/06/SOSTENIBILIDAD-2018-CMI.pdf>

Ministerio de Salud. (2015). Informe Nacional de Calidad de la Atención en Salud 2015. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/informe-nal-calidad-atencion-salud-2015.pdf>

Ministerio de salud. (2016). Gestión del mejoramiento continuo de la calidad. Orientaciones técnicas para la gestión de los resultados del monitoreo de la calidad. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/orientaciones-tecnicas-gestion-resultados-monitoreo-calidad.pdf>

Ministerio de salud. (2017). Papeles en salud. Edición No.10. Ranking de Satisfacción EPS 2016. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/satisfaccion-eps-2016.pdf>

Majstorovic, Vidosav .(2009. Future Developments of QMS. Economic, social, political and cultural problems of the future society. Manager.Vol.10, pp155-164.

Organización para la Excelencia de la Salud. (2018). Nuestra historia. Recuperado de:

<https://oes.org.co/nuestro-proposito/nuestra-historia/>

Osorio, Juan Carlos, Cruz , Erika Vanessa & Romero María Clara.(2016).Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81843213004>

Rodríguez, (2011). Aporte de los sistemas de gestión de calidad a la seguridad del paciente: panorama internacional. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/304/30421523005.pdf>

Rodríguez, León, Gómez, Diéguez y Sablón. (2016). Nivel de servicio y su efecto en la satisfacción de los pacientes en la Atención Primaria de Salud. Scielo. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000200008.

Rodríguez-Orejuela, A. (2000). Calidad en los servicios de salud en Colombia desde la perspectiva del consumidor: propuesta de medición de una escala de medida. Revista Colombiana de Marketing, 1(1), 1-12.

Stoimenova, Assena, Stoilova, Ani & Guenka, Petrova. (2014). ISO 9001 certification for hospitals in Bulgaria: does it help service?. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4434097/>.

Supersalud. (2010). Título IV, Instituciones prestadoras de servicios de salud. Recuperado de: https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularUnica/CIR%20U_T_IV.pdf

Supersalud. (2019). Reporte de peticiones, quejas , reclamos y denuncias: Recuperado de: <https://www.supersalud.gov.co/es-co/nuestra-entidad/cifras-y-estadisticas>.

Supersalud. (2019). INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD ACREDITADAS. Recuperado de: <http://www.acreditacionensalud.org.co/Documents/IPSacreditadas.pdf>

Tosic, Biljana, Ruso , Jelena, Filipovic, Jovan. (2018). QUALITY MANAGEMENT IN HEALTHCARE: CONCEPTS, PRINCIPLES AND STANDARDS . Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/329092690_QUALITY_MANAGEMENT_IN_HEALTH_CARE_CONCEPTS_PRINCIPLES_AND_STANDARDS.

Velasco, Cristina, Cuerda, Cristina, Alonso , Alba, Frías, Laura, Camblor, Miguel, Breton, Irene, Pía, Rosa, Izquierdo, Isabel & García, Pilares.(2015). Implantación de un sistema de gestión de calidad en una unidad de nutrición según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008. Recuperado de : <http://scielo.isciii.es/pdf/nh/v32n3/57originalotros07.pdf>