

**PROPUESTA DE UNA METODOLOGÍA DE INTEGRACIÓN
DE LA NORMA ISO 9001:2015 Y LA RESOLUCIÓN 5095
DE 2018 EN UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
DE LA CIUDAD DE BARRANQUILLA**

Virginia Rocío Manotas Valencia

Código estudiantil: 2000114056

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Magister en Sistemas de Gestión

Tutor(es):

Tutor: Dr. Alexander De Jesús Pulido Rojano

Cotutor: MSc. Jefry Nassin Llerena Cruz

RESUMEN

El Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS) de Colombia, provee a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) la posibilidad de acceder de forma voluntaria al proceso de acreditación en salud del Sistema Único de Acreditación (SUA), utilizada como una herramienta de mejoramiento hacia estándares de calidad superiores a los ofrecidos por los demás componentes del sistema (Decreto 780 de 2016). Dado que la acreditación en salud requiere como etapa inicial afrontar el ciclo de preparación y los sistemas de gestión basados en el modelo ISO 9001 han demostrado ser un excelente punto de partida para ello, considerando que el 60% de las IPS acreditadas han implementado su sistema de gestión de la calidad a través de esta norma (Betancourt & Ivonne, 2017), conviene entonces integrar estas dos normas, como medio para lograr la complementariedad y sinergia entre los sistemas de gestión de calidad existentes y orientar los resultados ya logrados hacia el Sistema Único de Acreditación (SUA) como decisión estratégica en términos de calidad y competitividad para las IPS. Los sistemas de Gestión ayudarán a las empresas a tener un mayor control y una buena gestión de calidad en sus procesos, lo que permitirá una estandarización de estos a fin de alcanzar un desempeño y un servicio consistente y eficaz. Si una empresa logra la certificación en ISO esta le puede permitir aumentar sus utilidades, ganar más negocio, aumentar la satisfacción de sus clientes a través de la buena gestión de procesos.

La acreditación en salud les permite a las empresas prestar servicios humanizados, así mismo le permite generar confianza en los usuarios. La acreditación en salud facilita adecuadamente la información a los usuarios. Los estándares de calidad fueron diseñados con el fin de mejorar continuamente los procesos; así mismo tienen en cuenta la opinión de los usuarios con el fin de dar respuesta a sus necesidades y expectativas. Con la acreditación en salud se identifican oportunidades de mejora a través seguimiento y monitoreo.

Palabras clave: Sistema de Gestión, Seguridad y Salud en el trabajo, IPS, Indicadores de Gestión, Gestión del Riesgo, Ciclo PHVA, Grupos de Interés.

ABSTRACT

The Mandatory Health Quality Assurance System (SOGCS) of Colombia provides Health Service Provider Institutions (IPS) with the possibility of voluntarily accessing the health accreditation process of the Single Accreditation System (SUA). used as an improvement tool towards quality standards higher than those offered by the other components of the system (Decree 780 of 2016). Given that health accreditation requires as an initial stage to face the preparation cycle and management systems based on the ISO 9001 model have proven to be an excellent starting point for this, considering that 60% of accredited IPS have implemented their system of quality management through this standard, it is therefore convenient to integrate these two standards, as a means to achieve complementarity and synergy between the existing quality management systems and guide the results already achieved towards the Single Accreditation System (SUA) as a strategic decision in terms of quality. and competitiveness for IPS.

Management systems will help companies to have greater control and good quality management in their processes, which will allow their standardization in order to achieve consistent and effective performance and service. If a company achieves ISO certification, this can allow it to increase its profits, gain more business, and increase customer satisfaction through good process management.

Accreditation is the result of systematic and voluntary evaluation and monitoring processes; it allows obtaining reliable and objective information on quality.

Health accreditation allows companies to provide humanized services, and it also allows them to generate trust in users. Health accreditation adequately provides information to users. The quality standards were designed in order to continually improve processes; Likewise, they take into account the opinions of users in order to respond to their needs and expectations. With health accreditation, opportunities for improvement are identified through follow-up and monitoring.

Key Words: Management, Occupational Safety and Health System, IPS, Management Indicators, Risk Management, PHVA Cycle, Interest Groups.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ackoff, R. (2002). *El paradigma de Ackoff*. México: Limusa.
2. Arias, J. (2012). *SCRIB*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/408110225/Proyecto-final-Q-CG-pdf>
3. Atehortúa, F., Bustamante, R., & Valencia, J. (2009). *Sistema de gestión integral, Una sola gestión, un solo equipo*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
4. Berry, Bennet, & Brown. (1989). *catarina*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf
5. Betancourt, A., & Ivonne, C. (2017). *repository.usta.edu.co*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/12232>
6. Calvo, L. (15 de 02 de 2021). *es.godaddy.com*. Obtenido de <https://es.godaddy.com/blog/mejora-continua-empresa/>
7. Cegarra, & Martínez, &. (2014). *www.studocu.com*. Obtenido de <https://www.studocu.com/co/document/fundacion-universitaria-del-area-andina/auditoria-administrativa/gestion-de-procesos/51889015>
8. Chavez, A., & López, J. (2015). *repositorio.unillanos.edu.co*. Obtenido de <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/989/RUNILLANOS%20C-;jsessionid=30D4C4D295C281F5CDCEAD5A37573B2F?sequence=1>
9. Duarte, J. L. (20 de 10 de 2005). *bitstream*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/3957/jlde1de1.pdf>
10. Hacklin, B. &. (Abril de 2021). *Artículo de reflexión*. Obtenido de <file:///C:/Users/Mary/Downloads/533-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1583-1-10-20211013.pdf>
11. Ibarra, G. (21 de Abril de 2022). *repository.usta.edu.co*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/44118/2022giovanniibarra.pdf?sequence=1>
12. ICONTEC. (2021). *acreditacionensalud.org.co*. Obtenido de <https://acreditacionensalud.org.co/que-es-la-acreditacion-en-salud/>
13. Kerguelén, C. A. (2008). *studocu*. Obtenido de <https://www.studocu.com/co/document/universidad-tecnologica-del-choco-diego-luis-cordoba/didactica-de-las-ciencias-sociales/calidad-salud-colombia-principios-2008-pars/45890774>
14. Kuhn, T. (1992). *La estructura de las revoluciones científicas*. México: Fondo de Cultura Económica.
15. Leung, M., & Claudia, P. (2010). *repositorio.utb.edu.co*. Obtenido de <https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/530/0061948.pdf?sequence=1>
16. Maldonado Clavijo, M., Morales Quevedo, J., & Villanueva Vera, M. (2008). *repositorio.urosario.edu.co*. Obtenido de <https://repositorio.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/8977306d-240b-408f-ad0d-276562695926/content>
17. Martínez, D., & Cardona, D. (08 de 09 de 2015). *dialnet.unirioja.es*. Obtenido de <file:///C:/Users/Mary/Downloads/Dialnet->

EnfoqueBasadoEnProcesosComoEstrategiaDeDireccionPa-
5847006%20(2).pdf

18. Minsalud. (2016). *www.minsalud.gov.co*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/sistema-obligatorio-garantia-calidad-SOGC.aspx>
19. MINSALUD. (diciembre de 2016). *www.minsalud.gov.co*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/orientaciones-tecnicas-gestion-resultados-monitoreo-calidad.pdf>
20. Montero. (10 de agosto de 2010). *Presentacion del Sistema Juridico Colombia*. Obtenido de <https://oas.org/dil/esp/Presentacion%20del%20Sistema%20Juridico%20Colombia.pdf>
21. O`Connor, J., & McDermonnt, I. (1998). *Introducción al pensamiento sistémico*. Madrid: Urano.
22. OMS. (2021). *www.who.int*. Obtenido de sitio web mundial: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
23. Peralta, D. (2019). *repository.ucatolica.edu.co*. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/457ca2e8-f821-4fa5-b873-51522cd8bb81>
24. Peters, T. (1987). *catarina*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf
25. Santaella, J. (02 de Octubre de 2023). *economia3.com*. Obtenido de <https://economia3.com/teoria-general-sistemas-economia/>
26. Sejzer, R. (2018). *qualityway.wordpress.com*. Obtenido de <https://qualityway.wordpress.com/2018/07/26/psicologia-y-calidad-por-raul-sejzer/>
27. Supersalud. (1 de agosto de 2022). *Titulo IV Prestadores*. Obtenido de <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/metodologias/OtrosDocumentosMetodologias/Titulo%20IV%20Prestadores.pdf>
28. Tovar, F. (Marzo de 2017). *salud.gob.ar*. Obtenido de <https://salud.gob.ar/dels/entradas/sistema-de-salud>
29. Vargas, L., & Mesa, L. (2019). *red.uao.edu.co*. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/11328/T08667.pdf;jsessionid=81C1EB0B729D2D491FAE8E3306D2C199?sequence=5>