

“MARCO GENERAL DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD ASISTENCIAL, INVESTIGACIÓN SECUNDARIA (REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA), PERÍODO 2015”

CUASCOTA TANNYA – ESPARZA MARIANA
Lic. Esp. PAULINA MUÑOZ

RESUMEN

La presente investigación consideró como objetivo la identificación del contenido científico adecuado para construir el marco referencial enfocado a mejorar la gestión de la calidad asistencial, metodológicamente se enmarca en un tipo de estudio de fuentes secundarias, revisión integrativa de literatura científica. Por el grado de abstracción es aplicada, y por la naturaleza de los datos es cualitativa, su diseño es descriptivo no experimental, y por su temporalización es transversal. Para la elaboración de dicho estudio se aplicó el método teórico el cual consiste en revisión bibliográfica, análisis de contenido, histórico lógico, análisis y síntesis, inducción deducción. Esta investigación es realizada en las bases de datos electrónicas como son las siguientes: EBSCO, LILACS, MEDLINE, IBECs, PUBMED, COCRINE, entre otras, disponibles vía online, utilizando los descriptores: calidad de la asistencia, evaluación, indicadores, gestión. Considerando artículos periódicos disponibles vía online, en portugués, español o inglés entre los años 2009-2015. La metodología empleada en la investigación, estuvo orientada a direccionar, la manera adecuada de realizar una investigación, para que su contenido sea considerado confiable y adecuado para futuras investigaciones.

METODOLOGÍA

analiza la información utilizando el instrumento de lectura crítica artículos originales en salud de Bobenrieth Astete M.A.

TIPO DE ESTUDIO

El proyecto investigativo se realizó mediante un estudio observacional, descriptiva, sustentada en la revisión bibliográfica de fuentes secundarias.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se realizó un estudio de revisión bibliográfica en las páginas vía Online como son: EBSCO, LILACS, SCIELO entre otras, donde se utilizaron descriptores de calidad, gestión, modelos de gestión, indicadores, obteniendo diversos autores, como resultados de la investigación.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Se propuso en una primera fase, una revisión bibliográfica de fuentes secundarias en bases de datos electrónicas: LILACS, MEDLINE, IBECs, PUBMED, EBSCO, COCRINE, y en la segunda fase se

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

El instrumento fue validado mediante el juicio de experto Esp. Paulina Muñoz, para efecto de confiabilidad y validez de los constructos de análisis de estudio de este tipo.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Resultados de la revisión bibliográfica

1. “Marco general de la gestión de la calidad asistencial”

Tabla 1.

Autores	Año	Base de datos	Título
Washington (7)	2009	Scielo/Rev/Panamericana Salud Pública	La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe
Román, Msc Carlos Agustín León (8)	2008	EBSCO/Rev Cubana Enfermería	La seguridad del paciente, una responsabilidad en el acto del cuidado
Ibarra Mendoza, Ximena (9)	2009	EBSCO/Qualitative aspects in the managing activities of nursing care.	Aspectos cualitativos en la actividad gestora de los cuidados enfermeros.
Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad (11)	2008	LILACS/Fuente académica premier	Evolución de la asistencia al paciente en España
Pérez, Juan José; García Javier; Tejedor Martín (13)	2012	Artículo Revista	Gestión clínica: conceptos y metodología de la implementación
Torres, Antonio; Fernández, Elvira; Paneque, Pilar; Carretero, Rafael; Garijo, Ángel (15)	2004	IBECS/Revista Calidad Asistencial	Gestión de la calidad asistencial en Andalucía / Healthcarequalitymanagement in Andalusia
Carvalho, Regina R. P; Fortes, Paulo A. C; Garrafa, Volnei (10)	2014	EBSCO/ Business Source Complete	Reflexiones sobre la participación pública y privada en la asistencia a la salud
Moreira, Pedro Sá; Selles, Joaquín Uris; Faria, Paula Lobato. (12)	2010	EBSCO/ Computers & Applied Sciences Complete	Gestión de la Calidad en Salud:
Antonio Enriquez Palomino y José Manuel Sánchez Rivero (14)	2014	EBSCO/Fuente Académica Premier	Gestión Práctica de Riesgos Laborales

Elaborado por: Tannya Cuascota, Mariana Esparza

Análisis y Discusión: En esta categoría se incluyen 09 artículos que se trata de la gestión de la calidad asistencial, los cuales son investigados en las siguientes bases de datos; uno en SCIELO, cinco en EBSCO, uno en LILACS, uno en IBECS y un artículo de revista; para los

cuales dichos autores coinciden en que la gestión de la calidad asistencial es una agrupación de características de un bien o servicio, y que busca la satisfacción de las necesidades, del paciente, familia y comunidad, suministrando una atención asistencial adecuada y de la forma más eficiente posible, en donde se logre el equilibrio más favorable entre los riesgos y los beneficios de aquellos servicios que mejor preserven o restauren su estado de salud, enfocándose a mejorar la calidad y que esta se vuelva un elemento esencial de los servicios de salud en los diversos ámbitos. (7)

2. Contexto internacional de la gestión de la calidad”

Tabla 2.

Autores	Año	Base de datos	Título
Rojas, Y. L. Rodríguez (22)	2011	EBSCO/Fuente Académica Premier	Aporte de los sistemas de gestión de calidad a la seguridad del paciente: panorama internacional.
Warton University of Pennsylvania. (23)	2009	LILACS/ Académica Premier	La calidad de la salud en el mundo
Grupo Alianza (24)	2008	Consultores de calidad	Sistemas de calidad en el contexto de la globalización
Sociedad Española de Calidad Asistencial (25)	2012	Calidad asistencial	Indicadores de calidad para Hospitales del Sistema Nacional de Salud

Elaborado por: Tannya Cuascota, Mariana Esparza

En esta categoría se incluyen 04 artículos que se trata del contexto internacional de la gestión de la calidad, los cuales son investigados en las siguientes bases de datos; un artículo en LILACS, uno en IBECS, y los dos artículos en revistas científicas, en

donde todos los autores concuerdan con el criterio, que la gestión de calidad es un tema de gran interés a nivel mundial y todos se enfocan en la mejora de la calidad asistencial, mediante el uso de varias estrategias como indicadores de calidad, entre otros el en el área de salud, también mencionan que es un deber brindar una atención de la mayor calidad posible en la que el paciente que busca un tratamiento de cualquier índole, tenga la garantía de un procedimiento correcto y seguro en aras del resultado deseado, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente. (22)

3. “Indicadores de calidad”

Tabla 3.

Autor	Año	Base de Datos	Título
Jiménez, Panenque Rosa (28)	2014	Revista Biomédica	Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios
Ministerio de la Protección social (33)	2011	Libro/Biblioteca Nacional	Conjunto de indicadores en el área de la salud
Sociedad Española de Calidad Asistencial (25)	2012	Calidad Asistencial	Indicadores de calidad para Hospitales del Sistema Nacional de Salud
Patricia C. Huerta-Riveros, Iván R. Paúl-Espinoza y Carolina E. Leyton-Pavez (32)	2012	IBECS/	Patricia C. Huerta-Riveros, Iván R. Paúl-Espinoza y Carolina E. Leyton-Pavez (32)

Elaborado por: Tannya Cuascota, Mariana Esparza

En esta categoría se incluyen 04 artículos que se trata de los indicadores de calidad, los cuales tres de ellos son investigados en artículos científicos, y uno en la base de datos IBECS; en los cuales, los autores tienen el mismo concepto, en los cuales mencionan que un indicador es una variable que

pretende reflejar cierta situación y medir el grado o nivel con que ésta se manifiesta, de manera que resulte útil para evaluar cambios en el tiempo y hacer comparaciones en el espacio, también los indicadores de gestión permiten un uso más eficiente de los recursos asignados a los Servicios de Salud y proporcionan señales para monitorear la gestión de un servicio, lo que permite asegurar que las actividades vayan en el sentido correcto, evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades que, por ende, direccionan las estrategias en el ámbito financiero, asistencial y de recurso humano que se implementan posteriormente, no es necesario tener bajo control continuo muchos indicadores, sino sólo los más importantes, es decir, los claves. (28)

4. “Calidad científico-técnica y calidad percibida”

Tabla 4.

Autores	Año	Base de datos	Título
José Joaquín; Lorenzo, Susana; Rodríguez Marín, Jesús; Buil, José Antonio (35)	2010	MEDLINE/ Análisis de conceptos	Gestión de calidad
Aranaz Andrés, Jesús Manuel (36)	2014	LLACS/ Propuesta general para servicios de salud	Calidad
(37)	2013	EBSCO/Dimensión esencial de la calidad asistencial	Seguridad del Paciente

Elaborado por: Tannya Cuascota, Mariana Esparza

El estudio científico de la investigación abarca el desarrollo de 3 artículos, para su análisis se recopiló la información de 5 a 9 autores por tema. Por tanto se trata

de una investigación veraz lógica coordinada y actual. Contiene 3 fuentes bibliográficas consultadas, MEDLINE, LILACS, EBSCO que fueron analizadas en la base de datos las mismas concuerdan que la Calidad Científico-Técnica: es una competencia del profesional para utilizar de forma idónea los más avanzados conocimientos y los recursos a su alcance para producir salud y satisfacción en la población atendida. Debe considerarse tanto en su aspecto estricto de habilidad técnica, como en el de la relación interpersonal establecida entre el profesional y el paciente, tal y como es juzgada o percibida por el propio paciente y su familia. (35)

5. “Aspectos bioéticos de la calidad de la atención”

Tabla 5.

Autores	Año	Base de datos	Título
Octaviano, Domínguez Márquez, Carolina Manrique Nava (38)	2011	EBSCO/De Academic One File.	Bioética y calidad en la atención de primer contacto y de salud pública.
(39)	2010	EBSCO/De Academic One File.	Aspectos bioéticos en la toma de decisiones para la calidad de la atención en salud
Domínguez Márquez, Octaviano; Manrique Nava, Carolina (38)	2011	EBSCO/MEDICAL care Quality control MEDICAL/decision making	Bioética y calidad en la atención de primer contacto y de salud pública

Elaborado por: Tannya Cuascota, Mariana Esparza

En la revisión bibliográfica de esta categoría respecto a los Aspectos Bioéticos de la Calidad de Atención, donde se estudió de 5 a 9 autores por tema y se identificó 3 artículos científicos, aclarando su revisión

bibliográfica actual y científica, analizando también la importancia del estudio dentro de la formación de los profesionales en el área de salud, por tanto se realizó esta investigación en la base de datos de EBSCO, donde los temas mencionan que la calidad sanitaria es una preocupación universal, las instituciones responsables y las educativas, formadoras de recursos humanos, comparten los propósitos de conseguir una mejora continua. Entre los reclamos más frecuentes de la población se encuentra la llamada "deshumanización", es decir, cuando se otorga atención con un alejamiento que daña la dignidad de los individuos. (38)

6. “Programas de acreditación internacionales de la calidad de los servicios de salud”

Tabla 6.

Autores	Año	Base de datos	Título
Irene, Barrios Osuna; Rosalba, Roque González. (52)	2010	Scielo/ Cuba Idioma: Espanhol	Variabes de calidad para una Guía de autoevaluación de programas de posgrado en ciencias médicas
Cuba Venerveo, María de las Mercedes (53)	2011	CUMED ID: cum-48767	Diseño y evaluación de un sistema de acreditación para los Servicios Farmacéuticos Hospitalarios en Cuba
Anna Gabriela, Ross; José Luis, Zeballos; Alberto, Infante. (54)	2010	Scielo/ Saúde Pública Idioma: Espanhol	La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe

Elaborado por: Tannya Cuascota, Mariana Esparza

Toda la información presentada en este análisis de 3 artículos científicos que contiene de 5 a 9 autores por tema, corresponde a los Programas de Acreditación Internacionales de la Calidad de los Servicios de Salud presentando contenidos difundidos

dentro de los 5 años anteriores la cual identifica información actual que permita conocer a nivel mundial la situación actual acerca de los programas que existen para la mejora de la calidad, es decir que esta categoría los autores coinciden que en los programas de acreditación es común el uso de indicadores, los cuales permiten evaluar la calidad de la asistencia con la consiguiente propuesta de acciones de mejora. Estos indicadores deben basarse en la evidencia científica rigurosa como resultado de las mejoras en la efectividad y utilidad de las prestaciones de salud, la elaboración y revisión de los estándares de calidad por consenso. (52) (53)

7. “Modelo canadiense”

Tabla 7.

Autores	Año	Base de datos	Título
Mendoza P, Sara; Jofré A, Viviane; Valenzuela S, Sandra (44)	2006	LILACS/In vesti. Educ. enferm	La toma de decisiones en salud y el modelo conceptual de Ottawa / Decision-making in health and the Ottawa decision-supportframework
Valencia Zapata, Juan Esteban (45)	2005	LILACS/C ES med	Sistema de salud canadiense / Canada'sHealthSystem
Campos, Cecilia; Urrutia, Mila; Lange, Lita; Campos, Solange; Campos, M. Silvia (47)	2006	LILACS/Ci encia y enfermería	Trabajo académico en red en torno a la toma de decisiones en salud / Academicnetworkrelatedtohealthdecisionmaking
Cabo Salvador, Javier (46)	2012	IBECS/Revi sta Calidad Asistencial	Sistema Sanitario y Reforma Sanitaria en Canadá

Elaborado por: Tannya Cuascota, Mariana Esparza

Para el análisis de la revisión bibliográfica del Modelo Canadiense para la Gestión de la Calidad Asistencial, se investigaron 4 autores, de los cuales 3 son de la base de datos LILACS y 1 de IBECS. La antigüedad de la información está entre los años

2006 y 2012. Por tanto se puede afirmar que la información es vigente y actual, a su vez es importante mencionar que la información recolectada corresponde a fuentes de información primaria, al tratarse de investigaciones comparativas de campo, sobre experiencias que se han generado en el marco del Modelo Canadiense, para que sirvan como directrices de los países que deseen implementar es sus actividades este referente de gestión de la calidad asistencial. (44)

Pautas para evaluar la bibliografía.

8. Las referencias citas en el texto están bien documentadas y son actuales

Tabla 8.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	92%
DUDOSO	1	8%
NO	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Tannya Cuascota, Mariana Esparza

En la revisión bibliográfica respecto a la Gestión de la Calidad Asistencial, contiene en un 92% información histórica, experimental y científica de varios países donde el tema es una política de estado, que sirvió para justificar la importancia del estudio dentro de la formación de los profesionales en el área de salud, donde la principal motivación es la de brindar un servicio de calidad a los usuarios (pacientes). (59)

9. La documentación de las referencias es completa (autor, título, lugar de la publicación, editorial, año, en caso de libros: autor, título, nombre de revista, volumen y páginas en caso de artículos de revista)

Tabla 9.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	69%
DUDOSO	4	31%
NO	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Tannya Cuascota, Mariana Esparza

El uso de tablas para distribución de las fuentes bibliográficas y la aplicación de normas Vancouver en el desarrollo de la investigación, garantiza que cada una de las fuentes consultadas presente los datos completos como autor, título, lugar de la publicación, editorial, año independientemente del tipo de documento. (59)

10. La revisión presenta una gama de experiencias, teorías y opiniones con puntos de vista diversos y complementarios sobre el problema

Tabla 10.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	100%
DUDOSO	0	0%
NO	0	0%
Total	13	100%

Elaborado por: Tannya Cuascota, Mariana Esparza

El 100% de las fuentes consultadas contiene experiencias, teorías y opiniones acerca de la evolución del concepto de la Gestión de la Calidad Asistencial a nivel mundial, esto permitió identificar las diversas etapas que la información debió cumplir hasta

convertirse en una tendencia a nivel mundial, sobre todo en el área de salud y servicios sanitarios. Estos datos proporcionan a la investigación actualidad y realidad. (59)

DISCUSIÓN

Una vez concluida la revisión bibliográfica sobre los distintos temas que comprenden la investigación sobre la Gestión de la Calidad Asistencial se evidenciaron los siguientes hallazgos respecto a la veracidad de la información consultada y si cumple con los requisitos necesarios para que sea considerada como un contenido válido, actual, imparcial y científico.

Dentro de este contexto el 81% de las fuentes consultadas contienen información de suma relevancia para la comprensión y resolución del problema propuesto. Únicamente el 19% de las fuentes revisadas presentó información dudosa que no contiene un aporte científico sólido para la información y que puede generar confusión al momento de establecer las conclusiones y recomendaciones respecto a la gestión de la calidad asistencia en los servicios de salud a nivel mundial.

En el análisis de la información bibliográfica respecto a la Gestión de la Calidad Asistencial, se concluye que el 92% de las fuentes consultadas contienen información histórica, experimental y científica de varios países donde el tema es una política de estado, que sirvió para justificar la importancia del estudio dentro de la

formación de los profesionales en el área de salud, donde la principal motivación es la de brindar un servicio de calidad a los usuarios (pacientes)

A su vez el 100% de las fuentes consultadas contiene experiencias, teorías y opiniones acerca de la evolución del concepto de la Gestión de la Calidad Asistencial a nivel mundial. Al existir contenido científico comparativo de varios países, sobre la forma adecuada de evaluar y controlar que exista un adecuado nivel de atención hacia los usuarios, con la finalidad de generar un alto nivel de satisfacción entre los pacientes que acuden a los servicios de salud.

Para la recolección de la referencias se realizó la búsqueda directamente en bases de datos científicas como EBSCO, Scielo, LILACS, IBECS entre otras, previo la búsqueda de los descriptores correspondientes en el motor de búsqueda DECS. Toda la información presentada en la presente investigación, corresponde en un 92% a contenidos impresos y difundidos dentro de los 5 años anteriores a la realización de este trabajo, con el propósito de presentar información actual que permita conocer e identificar la situación actual del contexto descrito en la formulación del problema

El marco científico de la presente investigación abarca el desarrollo de 13 temas y subtemas, para su análisis se recopiló la información de 5 a 9 autores por tema. Por tanto el documento en su redacción general contiene 66 fuentes

bibliográficas consultadas, que corresponde a un número adecuado para que la investigación se considere veraz, coordinada, lógica y actual.

Como resultado de la investigación y análisis de los hallazgos fue posible definir cuál es el contexto internacional actual, donde la gestión de la calidad destina al mejoramiento continuo de la atención a los usuarios, partir de los principios fundamentales de la eficacia, eficiencia y la importancia de un adecuado control y evaluación de la relación entre costos-beneficios e indicadores científico-técnicos para identificar y definir los aspectos bioéticos de la calidad de la atención.

En la actualidad los modelos de gestión de la calidad asistencial vigentes a nivel nacional e internacional son el Modelo Canadiense, USA y europeo. Dentro de los cuales se encuentra el modelo más acertado para obtener la acreditación internacional de los servicios de salud, en cualquier país, es el modelo es el Canadiense, contexto que se está aplicando actualmente en el Ecuador para la evaluación de todos los servicios del área médica y sanitaria.

CONCLUSIONES

Se concluye que la gestión de calidad asistencial de los servicios de salud es una herramienta que está siendo utilizada a nivel mundial, a pesar de no evitar la ocurrencia de errores profesionales, es una oportunidad para las instituciones de salud, enfocadas a la mejora la calidad del centro de contacto,

atención y cuidado al paciente, en lo que se refiere al Servicio de Enfermería.

A nivel mundial existen varios modelos de gestión aplicados específicamente al área de salud y administración de servicios hospitalarios-sanitarios, de calidad. Entre los más reconocidos está el modelo Canadiense, Americano y Europeo, mismo que han alcanzado notoriedad, por la acogida que han recibido por varios países para ser aplicado, en sus propios sistemas de salud

El Ecuador ya cuenta con un documento propio sobre la importancia de desarrollar programas, enfocados a mejorar la calidad asistencial, elevando el nivel de satisfacción del usuario, población en general.

La calidad asistencial es un término, en el cual convergen, todos los elementos inmersos en el área de salud, sin desestimar la influencia de las nuevas tecnologías que ejercen sobre el proceso de atención hospitalaria, considerando que el paciente, ya no es más un ente pasivo, ante la cantidad de información que tiene acceso.

Una vez finalizada la investigación se puede demostrar que cumple con la evidencia científica adecuada para construir el marco referencial mencionando, y que existe información suficiente acerca del tema de calidad asistencial, objeto de la investigación, lo que facilitó identificar el origen, precursores, primeras publicaciones y ensayos a nivel mundial, que han permitido que la calidad asistencial sea

un referente de atención para todos los servicios de salud.

RECOMENDACIONES

A la Facultad Ciencias de la Salud realice jornadas de capacitación, sobre el manejo de la biblioteca virtual y catálogo bibliográfico, que mantiene la Universidad Técnica del Norte, para sus respectivas investigaciones

A los Docentes que realicen la práctica regular de trabajos, enfocados a la revisión bibliográfica, para que los estudiantes desarrollen capacidades indispensables para despertar una conducta investigativa.

A las autoridades de la facultad que se socialice el contenido de la investigación, con todos los estudiantes y personal docente de la Facultad Ciencias de la Salud para que toda la comunidad educativa, estén formadas sobre los documentos con los que cuenta la carrera de Enfermería y que podrían servir para futuras investigaciones.

Se utilice como insumo en el proyecto de investigación “Análisis y evaluación de gestión de la calidad de los servicios de salud, y por entender que la Enfermería es una categoría profesional que se preocupa de la calidad, estando siempre dispuesta a aprender, mejorar e implementar un proceso de calidad.

Finalmente recomendamos integrar el presente trabajo de investigación a REDCASE como insumo de los

trabajos de investigación emprendidos por el proyecto de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. Sociedad de Calidad Asistencial. Manual de Calidad Asistencial. Primera ed. (SESCAM) , editor. Castilla - La Mancha: Servicio de Salud de Castilla - La Mancha ; 2009.
2. FLACSO. Biblioteca FLACSO. [Online].; 2006 [cited 2014 02 10. Available from: <https://www.flacso.org.ec/biblio/catalog/resGet.php?resId=13596>.
3. Ministerio de Salud. Salud.gob.ec. [Online].; 2014 [cited 2014 02 10. Available from: <http://www.salud.gob.ec/en-coordinacion-zonal-de-salud-1-se-invirtio-133-millones-en-2013/>.
4. Rodríguez Pérez P. ARBOR. [Online].; 2014 [cited 2015 02 25. Available from: http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&ved=0CCwQFjAC&url=http%3A%2F%2Farbor.revistas.csic.es%2Findex.php%2Farbor%2Farticle%2Fdownload%2F932%2F939&ei=rHXwVLb_E4ebNtPugYgO&usg=AFQjCNEPr_0xgmwxDxnZ0B1Ptdj3JeppaA.
5. Suñol R. Coordinadora profunds. [Online].; 2013 [cited 2015 03 05. Available from: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf.
6. Aranaz Andrés JM. Uninet. [Online].; 2012 [cited 2015 05 03. Available from: <http://www.uninet.edu/neurocon/congreso-1/conferencias/asistencia-7.html>.
7. Washington. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Scielo/Revista Panamericana de la Salud Pública. 2009 Julio-Agosto; 8(1-2).
8. Román MCAL. La seguridad del paciente, una responsabilidad en el acto del cuidado. EBSCO/Rev Cubana Enfermer. 2008 Mar; 22(3).
9. Ibarra Mendoza X. EBSCO. [Online].; 2009 [cited 2015 02 24. Available from: [ASPECTOS CUALITATIVOS EN LA ACTIVIDAD GESTORA DE LOS CUIDADOS ENFERMEROS](#).
10. Carvalho RRP, Fortes PAC, Garrafa V. EBSCO/Business Source Complete. [Online].; 2014 [cited 2015 02 23. Available from: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=793f9c1c-26e0-4ad6-adc0-cc92358b0ba0%40sessionmgr4002&vid=10&hid=4109>.
11. MSSSI. Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. [Online].; 2008 [cited 2015 02 04. Available from: <http://www.msssi.gob.es/organizacion/sns/informeAnualSNS/docs/2005/Cap2AspeBasicGestCalidadAmbitoSanitario.pdf>.
12. Moreira PS, Selles JU, Faria PL. EBSCO/ Computers & Applied Sciences Complete. [Online].; 2010 [cited 2015 02 23. Available from: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=ae876b62-6927-41c1-b587-0134fee79cfd%40sessionmgr110&vid=7&hid=125>.
13. Pérez JJ, García J, Tejedor M. Gestión clínica: conceptos y metodología de implantación. Revista de Calidad Asistencial. 2012 Julio; 17(5).
14. Manuel AEPyJ. EBSCO/Fuente Académica Premier. [Online].; 2014 [cited 2015 02 23. Available from: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=ae876b62-6927-41c1-b587-0134fee79cfd%40sessionmgr110&hid=125>.
15. Torres A, Elvira F, Paneque P, Carretero R, Garijo Á. IBECs/Revista Calidad Asistencial. [Online].; 2014 [cited 2015 02 20. Available from: <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/?output=site&lang=es&from=141&sort=&format=summary&count=20&fb=&page=8&q=++%28tw%3A%28gestion+de++calidad+asistencial%29%29&index=tw>.
16. Dra. Yoerquis Mejías Sánchez DNCCLMMRADAMTF. Bases legales de la calidad en los servicios de

salud. Revista Cubana de Salud Pública. 2013; 39(796-803).

17. Delgado Gallego ME. EBSCO/Academic Search Complete. [Online].; 2007 [cited 2015 02 23. Available from: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/results?sid=ae876b62-6927-41c1-b587-0134fee79cfd%40sessionmgr110&vid=11&hid=125&bquery=fundamentaci%C3%B3n+%22de%22+%22la%22+calidad+%22de%22+los+servicios+%22de%22+salud&bdata=JmRiPWE5aCZkYj1lZ3MmZGI9YnRoJmRiPWlpaCZkYj1md>.
18. Elias Dib J. EBSCO/ Academic Search Complete. [Online].; 2009 [cited 2015 02 23. Available from: <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=43973340&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMNLr40SeqLI4xNvgOLCmr02ep7ZSr6q4SbCWxWXS&ContentCustomer=dGJyMOzprlCxRk5NuePfgex44Dt6fIA>.
19. Reyes-Morales H, Flores-Hernández S, Saucedo-Valenzuela AL, de Jesús Vértiz-Ramírez J, Juárez-Ramírez C, Wirtz VJ, et al. EBSCO/ Business Source Complete. [Online].; 2013 [cited 2015 02 23. Available from: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=22&sid=ae876b62-6927-41c1-b587-0134fee79cfd%40sessionmgr110&hid=125>.
20. Rodríguez Cornejo M. LILACS/ Academic Search Complete. [Online].; 2009 [cited 2015 02 23.
21. Zurita Garza B. IBECs/ Bases conceptuales de la calidad total. [Online].; 2010 [cited 2015 01 15.
22. Rojas YLR. Aporte de los sistemas de gestión de calidad a la seguridad del paciente: panorama internacional. Revista Umbral Científico. 2011 junio;(29-38).
23. Pensylvania WUo. LILACS/Académica Premier. [Online].; 2009 [cited 2014 02 19.
24. Empresarial GA. Consultores de calidad. [Online].; 2008 [cited 2014 02 09. Available from: https://www.consultoresencalidad.com/pagina_sistemas-de-calidad-en-el-contexto-de-la-globalizacion/.
25. Sociedad Española de Calidad Asistencial. Calidad asistencial. [Online]. Barcelona; 2012 [cited 2014 02 16. Available from: <http://www.calidadasistencial.es/images/gestion/biblioteca/335.pdf>.
26. Calidad AEplc. LILACS/ Académica Premier. [Online].; 2014 [cited 2015 02 14. Available from: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/eficacia>.
27. Varo J. IBECs/ Rev. Aso. Española. Gestión estratégica de la calidad de los servicios sanitarios. 2012;(40).
28. Jiménez Paneque R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Revista Biomédica. 2014 Jan; 30(1).
29. Urrutia Mardones JM, González E, Cruz Mena E. Escuela de Medicina Universidad Católica de Chile. [Online].; 2006 [cited 2014 12 30. Available from: http://escuela.med.puc.cl/paginas/publicaciones/boletin/html/calidad/calidad_09.html.
30. Lisboa Basualto C. Investigación en costo - efectividad. Boletín de la Escuela de Medicina. Universidad Católica de Chile. 2006 Mar; 24(3).
31. Arroyave Loaiza G. Facultad de medicina. Universidad Autónoma de México. [Online].; 2014 [cited 2015 02 13. Available from: <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/modulo3/decisiones/clase5/#>.
32. Patricia C. Huerta-Riveros IRPEyCELP. Impacto de indicadores de gestión en salud sobre estrategias de un servicio de salud público. 2012.
33. Ministerio de la Protección Social. Biblioteca Nacional de Indicadores de la Calidad de la Atención en Salud Bogotá: Ministerio de la Protección Social; 2011.
34. Asistencial SEdC. Indicadores de calidad para hospitales del sistema nacional de salud. [Online]. Barcelona; 2012 [cited 2014 02 16.
35. Joaquín J, Lorenzo S, Rodríguez Marín J, Buil JA. MEDLINE/. [Online].; 2010 [cited 2015 02 10.
36. Aranaz Andrés JM. Hospital General Yagüe. [Online].; 2014 [cited 2015 02 10. Available from: <http://bio.hgy.es/neurocon/congreso-1/conferencias/asistencia-7.html>.

37. salud Adcdsnd. Secretaria General de Sanidad. [Online].; 2013 [cited 2014 02 9. Available from: <http://www.seguridadelpaciente.es/formacion/tutoriales/MSC-CD1/contenidos/unidad2.1.html#>.
38. Octaviano Domínguez Márquez CMN. EBSCO/Academic one file. [Online].; 2001 [cited 2015 02 10.
39. Márquez VMRJaOD. EBSCO/Academic one file. [Online].; 2010 [cited 2015 02 20.
40. Santos L. EBSCO/Academic Search Complete. Revista de Derecho Público. 2014 Junio;(34-35).
41. Oteo Ochoa LA, Pérez Torrijos G, Silva Sánchez D. | IB ECS | ID: ibc-15906. [Online].; 2011 [cited 2015 01 15.
42. Oteo Ochoa LA, Silva Sánchez D, Garrido Casas J, Pereira Candel J. IB ECS | ID: ibc-5969. [Online].; 2012 [cited 2015 02 10.
43. Eugenio Hidalgo D, Beatriz GL, Rafael LF, Daniel GG, Eva OM. SciELO Argentina | Idioma: Espanhol. [Online].; 2013 [cited 2015 02 15.
44. Mendoza P S, Jofré A V, Valenzuela S S. LILACS/Invest. edu. enferm. [Online].; 2006 [cited 2014 02 25. Available from: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/view/2926/2563>.
45. Valencia Zapara JE. Sistema de salud canadiense. Ciencia y enfermería. 2005 Jun; 11(1).
46. Cabo Salvador J. Sistema sanitario y reforma sanitaria en Canadá. Revista Calidad Asistencial. 2012 Jun; 1(5).
47. Campos C, Urrutia M, Lange L, Campos S, Campos MS. Trabajo académico en red en torno a la toma de decisiones en salud. Ciencia y enfermería. 2005 Jun; 11(1).
48. Sguassabia JCM. LILACS. [Online].; 2011 [cited 2015 02 01.
49. Bonato VL. LILACS. [Online].; 2013 [cited 2015 02 1.
50. Decker PJ, Strader MK. Beyond JCAHO: Using competenc models to chance healthcare. Business Source Complete. 2009 Aug; 1(5).
51. Belzunegui T, Busca P, López-Andujar L, Tejedor M. Calidad y acreditación de los sericios de irgencia. Anales del Sistema Snitario de Navarra. 2010 May; 32(1).
52. Irene BO, Rosalba RG. Variables de calidad para una Guía de autoevaluación de programas de posgrado en ciencias médicas. SciELO Cuba | Idioma: Espanhol. 2010 Sep; 3(300-306).
53. Cuba Venerveo MdIM, Sedeño Argilagos C, Pérez Villavicencio LR, Sánchez Barrios A, Toledo Jiménez E, Pérez Romero M. Diseño y evaluación de un sistema de acreditación para los Servicios Farmacéuticos Hospitalarios en Cuba. Artículo en Español | CUMED | ID: cum-48767. 2011 julio-sept; 3(45).
54. Anna Gabriela Ross 1JLZyAI. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. SciELO/Revista Panamericana de Salud Pública. 2010 Jul./Aug.; 8(1-2).
55. 2008 CdIRdE. PDF. [Online].; 2008 [cited 2015 12 10. Available from: http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/legislations/PDF/EC/constitucion.pdf.
56. América UdpdIEUd. Modelo de Gestión Ética paraentidades del Estado. [Online].; Bogotá, Abril 2006 [cited 2015 febrero 10. Available from: <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/ModelodeGestionEtica.pdf>.
57. Carlos HUS. Comité de ética para la Asistencia Sanitaria. [Online].; 1996 [cited 2015 02 10. Available from: http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1142621050860&language=es&pagename=HospitalClinicoSanCarlos%2FFPage%2FHCLN_contenidoFinal.
58. HELSINKI. DECLARACION DE HELSINKI DE. [Online].; 2008 [cited 2015 Febrero 09. Available from: http://www.wma.net/es/30publications/10policies/b3/17c_es.pdf.
59. UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE. Documento Estado Actual y Prospectiva. 2013..

60. S.L EE. Elsevier. Calidad Asistencial. 2014 Noviembre-Diciembre; 29(06).
61. Trinidad Dierssen Sotos. Universidad de Cantabria. [Online].; 2009 [cited 2015 01 30. Available from: http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/medicina-preventiva-y-salud-publica/materiales-de-clase-1/TEMA39_GESTION_CALIDAD.pdf.
62. Bisognano M, Batalden P. fundamentos para el mejoramientos de la atención de la salud. Segunda ed. Byrne K, editor. Illinois: Permissions; 2012.
63. Mira JJ, Lorenz S, Rodríguez Marín J, Buil JA. Papeles del psicólogo. [Online].; 1999 [cited 2015 01 21. Available from: <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=807#>.
64. SCielos. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. [Online].; 2000. Available from: http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S1020-49892000000700012&script=sci_arttext.
65. Grupo Alianza Empresarial. Consultores de calidad. [Online].; 2008 [cited 2014 02 09. Available from: https://www.consultoresencalidad.com/pagina_sistemas-de-calidad-en-el-contexto-de-la-globalizacion/.
66. Joaquín J, Lorenzo S, Rodríguez Marín J, Buil JA. MEDLINE/. [Online].; 2010.
67. Urrutia Mardones JM, González E, Cruz Mena E. Escuela de Medicina Universidad Católica de Chile. [Online].; 2006 [cited 2014 12 30. Available from: http://escuela.med.puc.cl/paginas/publicaciones/boletin/html/calidad/calidad_09.html.
68. Urrutia Mardones JM, González E, Cruz Mena E. Escuela de Medicina Universidad Católica de Chile. [Online].; 1995 [cited 2014 12 30. Available from: http://escuela.med.puc.cl/paginas/publicaciones/boletin/html/calidad/calidad_09.html.