

**EVOLUCION DE LA CALIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE
SALUD EN COLOMBIA**

*La calidad ha evolucionado a lo largo de los tiempos, esto ha influido de manera positiva
en la satisfacción de los pacientes durante la prestación de los servicios de salud*

AUTORES

Milena del Carmen Góngora Molina

Linda Sofia Hernández Rodríguez

Valeria Mendoza Orozco

UNIVERSIDAD DEL SINU ELIAS BECHARA ZAINUM

ESCUELA DE ENFERMERIA

CARTAGENA

2023

**EVOLUCION DE LA CALIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE
SALUD EN COLOMBIA**

*La calidad ha evolucionado a lo largo de los tiempos, esto ha influido de manera positiva
en la satisfacción de los pacientes durante la prestación de los servicios de salud*

AUTORES

Milena del Carmen Góngora Molina

Linda Sofia Hernández Rodríguez

Valeria Mendoza Orozco

ENSAYO ARGUMENTATIVO

TUTORES

Shirley Fernández Aragón

UNIVERSIDAD DEL SINU ELIAS BECHARA ZAINUM

ESCUELA DE ENFERMERIA

CARTAGENA

2023

El presente ensayo busca indagar acerca de la evolución de la calidad en la prestación de los servicios de salud en Colombia, siendo la calidad un eje de gran importancia para la prestación de los servicios entendiendo así que tiene como objetivo principal la satisfacción de los usuarios a través de la accesibilidad de manera equitativa, oportuna, segura, continua y pertinente. En Colombia se han establecido directrices y normativas inmersas en el decreto 780 de 2016 con el objetivo de mejorar la calidad en salud. En este decreto se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud (SOGCS), integrado por cuatro componentes que son: Sistema Único de Habilitación (SUH), Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC), Sistema Único de Acreditación (SUA) y por último el Sistema de Información para la Calidad en Salud. De acuerdo con ello en el siguiente argumento nos permitimos demostrar mediante una identificación histórica general (Pasado, presente y futuro) como ha sido la calidad de la prestación de los servicios en Colombia.

A pesar de que estas temáticas siempre se miden bajo pilares de investigación que contienen rigurosas fuentes para el fortalecimiento del área de salud y el mejoramiento de la calidad del mismo, se puede notar que día a día existen incongruencias que generan inconformidad por parte de los usuarios en la utilización de la prestación de los servicios de calidad en salud en Colombia, debido a esto siempre va a existir un cambio continuo entre lo que es o no correcto y en lo que incluso se ha venido teniendo en cuenta como aquello que puede ser permanente para un eficiente ofrecimiento del servicio en estudio. Es por esta razón que nos permitimos desarrollar un recorrido cronológico de lo que ha sido la calidad de la salud en Colombia, desde el punto en que se reconoce la calidad como un eje indispensable para el mejoramiento del sector de la salud de otra forma como ha trascendido el mismo y que factores hemos podido actualmente adoptar, como última proposición también esta demostrar de manera expositiva los hechos que se muestran como un mejoramiento futuro.

Mediante la calidad se ha buscado un mejoramiento continuo de la prestación y atención de los servicios de salud, haciendo hincapié principalmente en el bienestar de los usuarios y preservación de la vida de cada uno de estos. La calidad con el pasar de los años ha sido objeto de estudio por distintos autores e investigadores como por ejemplo: Donabedian que define la calidad como aquellos logros que demuestran mayores beneficios posibles de la atención médica y que tienen con los menores riesgos para el paciente, por otro lado Parasuraman, B. Zeithaml y L. Berry nos dicen de manera respectiva, que la calidad se entiende como aquella discrepancia existente entre lo esperado y Berry mantuvo la opinión de que la calidad es un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía. Según Berry, debe ser un modo de pensamiento, este influye en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías e instalaciones.¹ De acuerdo con las definiciones que dan los diferentes autores podemos concluir que la calidad va a ser definida según el usuario, entendiendo que cada uno tiene un criterio y unas necesidades distintas que son lo que le da el valor y el título de calidad al servicio que están recibiendo, destacando que el común denominador que hay entre todos es que la calidad consiste en no tener defectos e ir en pro de una mejora continua de acuerdo con los avances que se estén presentando. estas definiciones se fueron construyendo a través de sus inicios con numerosos estudiosos del tema aportando pilares de desarrollo de control de calidad en el ámbito sanitario primordialmente en el ámbito de salud hay que resaltar Una autora muy importante para la enfermería precursora de la calidad del trabajo es Florence Nightingale quien se destacó en el Barrack Hospital durante la guerra de Crimea (1854), cuando ella y sus enfermeras llegaron al hospital a aplicar acciones de mejora en los cuidados básicos. Nightingale utilizó estadísticas y planes de cuidado para buscar mejoría en los resultados y así poder reforzar las prácticas y la formación de enfermería.

Organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) definen La calidad de la atención como: *“La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados.”*⁽²⁾ Entendiendo esto como el gran compromiso que tienen los profesionales del área de la salud desde sus conocimientos, fundamentalmente para brindar un servicio de calidad basado en tres componentes muy importantes que son: Eficacia, para proporcionar servicios de salud basados en la evidencia; Seguridad, evitando daños o eventos adversos para el paciente y por último y más importante, un servicio centrado en la persona para que la atención de respuesta a esas preferencias, necesidades y valores de cada uno de los pacientes. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define la calidad como: *“La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos.”*⁽³⁾ Interpretando que para que se pueda hablar de calidad en la atención debe haber siempre atributos como la seguridad, efectividad, eficiencia, oportunidad e igualdad para lograr la satisfacción en los pacientes que requieran un servicio.

En Colombia el sector de la salud se ha visto por medio de los usuarios como un derecho fundamental en el cual el ciudadano solo debe gozar de estos mismos sin obligación en ningún momento a el cumplimiento de deberes ante el estado en el que socializa o se desenvuelve, también se tiene claridad o se debe conocer que la salud es una razón de ser, y si es analizado por medio de los referentes históricos globales, la historia nos ha hecho participe y gozosos de muchos eventos que han funcionado como medios de defensas para la celebración de aspectos humanos como lo es el derecho a la salud. Desde entonces hoy nuestro sistema de leyes nos cumple con el establecimiento de decretos y reformas que son indispensables para el cumplimiento de los objetivos que va en pro del beneficio social de la comunidad, es por ello por lo que tenemos como propósito principal dar un diagnóstico evolutivo a sistemas de salud actuales, los cuales han tenido fallas y problemas en el sistema de atención integral y que día a día el estado reconoce y busca dar pie al mejoramiento de estas problemáticas.

De manera histórica debemos reconocer que la calidad de la salud primeramente se efectuó de manera intencional desde el área constitucional por lo que en nuestra nación el derecho y el eficiente gozo del mismo se reconoció primeramente dentro de los derechos constitucionales o en el documento, establecido como: Constitución política, exactamente dentro de los artículos 44 y 49 respectivamente se empezó a reconocer la salud como un derecho inherente a la persona y por lo cual el artículo 49 también destacó los distintos aspectos que aseguran la atención en salud del ciudadano Colombiano.

Para el cumplimiento de lo anteriormente mencionado el estado colombiano da origen a la creación a la conocida ley 100 de 1993 en la cual se crea el sistema de seguridad social integral, y en el que se reconoce la calidad como un aspecto fundamental en la atención. En la misma ley específicamente en el artículo 227, se habla sobre el control y evaluación de la calidad de los servicios de salud, por lo que luego de esto queda dictado que es facultad del gobierno nacional expedir las normas relativas a la organización de un sistema obligatorio de garantía de la calidad de atención en salud. Mas adelante, en el año 2006 el ministerio de salud remite el decreto 1011, donde se establece un sistema general que acoge o da mayor importancia a la seguridad social en la salud (SGSS) promoviendo la utilización del SOGCS, quien impulsa como un conjunto completo aquellos aspectos de institucionalidad, normas, mecanismos, procesos y sistemas en el sector de la salud en Colombia y que se resume como tal en cuatro componentes, reconocidos como:

Sistema único de habilitación (SUH): Conjunto de normas, requisitos y procedimientos en el cual se establece, introduce, verifica y regula el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, por los cuales se busca ofrecer y dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios, por lo que lo hace de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios de salud. ⁴

Programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud (PAMEC): Se reconoce como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada sobre la calidad que se espera de la atención que reciben los usuarios.⁴

Sistema único de acreditación (SUA): Reúne los distintos procesos, procedimientos y herramientas que implementa de manera periódica las instituciones prestadoras de servicios de salud, las entidades promotoras de servicios de salud y entidades administradoras de riesgos laborales. Los cuales están destinados a comprobar el debido ejercicio gradual de niveles de calidad mayor a los exigidos por los requisitos mínimos obligatorio. Su principal objetivo es garantizar la atención de alta calidad, segura y pertinente a todos los colombianos, pero también es para las instituciones del sector salud un instrumento que contribuye a la mejora continua de la calidad.⁴

Sistema de información para la calidad en salud (SICS): Se estableció con la resolución 1446 de 2006, la cual se conceptualiza los sistemas de información para la calidad y los indicadores de monitoria del sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud.⁴

El SOGCS de igual forma dio apertura a un mejor sistema de calidad dentro de los servicios de salud, por esta razón también se mejoraron o se obtuvo una mejor calidad en algunos caracteres específicos dentro del mismo contexto, reconocidas y conceptualizadas como:

Atributos de la Calidad

Accesibilidad: Posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios de salud.⁵

Oportunidad: Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios de salud que requiere, sin presentar retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.⁵

Seguridad: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.⁵

Pertinencia: Garantía a que los usuarios reciban los servicios que requieran.⁵

Continuidad: Garantiza que los usuarios reciban las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.⁵

A pesar de la normatividad establecida y el reconocimiento de los atributos de la calidad se siguieron generando incumplimientos en el sistema general de seguridad social en salud, por ejemplo, se carecía de nuevos campos, que se originaron por el ineficiente ejercicio del reconocimiento futuro de aspectos como: Acceso, cobertura, seguridad y calidad de los servicios. De acuerdo con ello con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios de salud a los usuarios se creó la ley 1122 de 2007 con el fin de realizar ajustes al sistema general de seguridad social en salud, estableciendo prioridad en el mejoramiento en la

prestación de los servicios a los usuarios. Con esta finalidad se hicieron reformas en aspectos de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización y mejoramiento en la prestación de los servicios de salud, el fortalecimiento en los programas de salud pública y de las funciones de, inspección, vigilancia y control, y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de servicios de salud. Esta ley lo que busco principalmente fue ampliar las reglas en función para el régimen subsidiado, estableciendo como meta principal la cobertura para los estratos 1, 2 y 3. A pesar del trabajo realizado, de tener directrices internacionales, políticas nacionales y de trabajar de forma articulada con diferentes actores sociales interesados por brindar servicios de salud con calidad, equidad, oportunidad y libre de barreras de acceso, no fue posible garantizar el cumplimiento de lo anteriormente planteado, por lo que se requirió la intervención de la corte constitucional Colombia a través de sentencia T- 760 de 2008 cuyo objetivo principal es analizar de forma integral las diferentes facetas del derecho a la salud y así poder valorar sus implicaciones con la finalidad de poder garantizar el goce universal de este, de manera equitativa y efectiva.⁶

En 2008 se presentó un incremento en las tutelas encaminadas a reclamaciones por salud, en las que los ciudadanos consideraron vulnerado su derecho a la salud por lo que la corte después de haber realizado revisión de todas estas tutelas concluyó que estos casos representaban violaciones recurrentes que fueron provocadas principalmente por problemas estructurales que impedían el goce y acceso efectivo a los servicios de salud. Ante esta problemática la corte otorgo la salud como un estatus de derechos fundamental autónomo, e impartió ordenes para garantizar este derecho y poder resolver las dificultades presentadas desde el punto de vista de acceso, oportunidad, eficacia y calidad. Asimismo, la corte ordeno que acelerar la asignación de los recursos al sistema, para poder mejorar la evaluación y supervisión de las empresas privadas que proveen servicios de salud. Por otro lado, en el año 2009 se aplicó el sistema de gestión de calidad (SGC), esto a raíz de que la calidad en salud es un concepto que esta tomando mas importancia para mejorar los servicios y la satisfacción de los usuarios, y de acuerdo a esto es como se empezó a implementar la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000- 2009) permitiendo a las entidades del estado evaluar y dirigir el desempeño institucional basándose en términos de calidad y satisfacción social de manera sistemática y transparente.⁷ Esta norma especifica los requisitos para poder implementar el SGC aplicables a la rama ejecutiva del poder público y de otras entidades prestadoras de servicios de salud. Principalmente busca promover que las entidades puedan mejorar su desempeño y capacidad para poder proporcionar productos o servicios que den respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios.

En el 2015 en Colombia se siguió avanzando en el campo de la salud, haciendo una tercera modificación al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), muy a pesar de que en la sentencia T- 760 se estableció la salud como un derecho fundamental, autónomo e irrenunciable a cada persona, no se presentó una consagración formal o legal que diera por

determinada la situación, por lo que se origina la ley estatutaria en salud (1751 de 2015) donde se establece de manera formal y legal la salud como un derecho fundamental. Esta ley adopta el concepto de los determinantes sociales con el fin de reducir las barreras de desigualdad, además se interesa por establecer la autonomía de los profesionales y crear políticas para la información de la salud, las políticas públicas y políticas de información.⁸ En el artículo de la ley anteriormente mencionada señala que la calidad e idoneidad profesional son elementos muy esenciales para poder asegurar el goce efectivo del derecho a la salud, haciendo hincapié en la importancia de centrar los establecimientos, los servicios y las tecnologías para los usuarios, mediante el fortalecimiento de la formación integral del personal asistencial, la investigación científica y generando procesos de evaluación de la calidad. La ley estatutaria lo que pretende es adoptar las políticas que sean necesarias para asegurar el trato igualitario, las oportunidades en el acceso a la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y los cuidados paliativos de cada uno de los colombianos.

Más adelante para dar respuesta a la ley estatutaria en lo relacionado a accesibilidad, integralidad de los servicios, prevención, determinantes de salud, articulación intersectorial y atención en zonas marginadas, el Ministerio de Salud en conjunto con la resolución 0429 de 2016 expidió la PAIS (Política de Atención Integral en Salud) centrada principalmente en la persona y fundamentada en APS (Atención Primaria en Salud), esta política va enfocada en un cambio de prioridades del estado como principal regulador, centrándose en el ciudadano, mediante intervenciones de los responsables de poder garantizar la atención en salud en condiciones de accesibilidad, aceptabilidad, oportunidad, continuidad e integralidad.⁹ Todo esto bajo un conjunto de procesos de priorización, intervención y arreglos institucionales que den direccionamiento de manera coordinada las acciones de los integrantes del sistema, en una visión que se centra en las personas. La anterior resolución mencionada tuvo una modificación mediante la resolución 2626 de 2019, donde se adoptan las MAITE, como un nuevo marco operacional de la PAIS, donde constituye el instrumento de gestión para dar mejoría a las condiciones de salud de la población a través de acciones coordinadas entre agentes del sistema de salud, agentes de otros sistemas y las comunidades, lideradas por el departamento o el distrito, donde se identifiquen las prioridades y se establecen las acciones que se operativizan a través de acuerdos interinstitucionales y comunitarios con el acompañamiento del Ministerio de Salud.

Dentro de MAITE se comprenden acciones y herramientas que se agrupan en ocho líneas, de las cuales vamos a mencionar las más importantes para la calidad en la salud. La primera de estas es la línea de aseguramiento, que busca fortalecer las acciones de monitoreo y seguimiento del funcionamiento del sistema de salud, en especial aquellas acciones que van dirigidas al acceso y calidad de los servicios de salud, seguida de las expectativas y necesidades de los usuarios. Otra línea sería la de prestación de servicios de salud, donde se establecen acciones para garantizar el acceso a los servicios sanitarios que se presten en el territorio, optimizar el uso de los recursos y dar mejoría a la calidad de los servicios. Por

último, la línea de talento humano en salud, la cual comprende aspectos relacionados con suficiencia, disponibilidad, calidad, eficiencia y dignificación del talento humano que brinda apoyo a los procesos de atención integral en salud.

La calidad de los servicios de salud en Colombia ha sido un tema controversial con el pasar de los años en la prestación de los servicios de los pacientes de manera eficiente y seguro. Garantizar la calidad en los servicios de salud que se prestan día a día, es un gran reto en Colombia esto implica la gestión de un enfoque sistemático, organizado para mejorar la atención brindada a los pacientes logrando satisfacción en la atención. En la actualidad la prestación de los servicios de salud se ha convertido en una tendencia mundial. la calidad en la prestación de estos, se ha presentado como un enfoque de la búsqueda de la excelencia para la salud en Colombia, es decir que en medios como la asistencia médica se quiere mostrar un gran nivel de dedicación todos los días, en espera que cada día se cometan menos errores o fallas en la prestación de los mismos, concediendo con ello la satisfacción de los pacientes y familiares disminuyendo, con esta estrategia quejas, reclamos y demandas en las instituciones favoreciendo la salud de los usuarios. Además, la calidad de los servicios de salud no esta centrada solo en lograr la satisfacción sino también prevenir y promocionar la salud del individuo. Calidad se ha convertido en unos de los pilares fundamentales para la competitividad en los servicios de salud en Colombia por ese motivo los prestadores de atención en salud trabajan en evitar errores y fallas en la atención para así mejorar la satisfacción pero hay que resaltar que la calidad es algo subjetivo en cuanto a la percepción de cada paciente, el mismo paciente es quien determina la calidad en función de lo que el usuario recibe de los prestadores de salud ya sea por ejemplo: una atención adecuada, accesible, oportuna, eficiente, segura, buena comunicación e información, respeto y sobre todo humanización.

La atención de salud de calidad es un desafío constantemente para Colombia por el número de retos que se han presentado a largo de la historia, con el pasar del tiempo se han implementado diversas estrategias para mejorar la atención en los servicios de salud de los usuarios, es decir, por lo que día a día hemos podido percibir una evolución constante de los recursos y herramientas que han estado a disposición del gran número de talento humano nacional con el cual se dispone y con el cual se han logrado avances significativos que se presentan como aquellos recursos físicos notables de los que los usuarios gozan e incluso aquellos no tangibles de los que puede obtener una nueva y mayor aprehensión, es por ello que mediante este medio queremos demostrar cuales han sido cada uno de ellos, por lo que queda demostrado en mención, la mejora y evolución de la calidad en la salud de Colombia.

Dentro de las estrategias que se han implementado para mejorar la calidad de la prestación de los servicios de salud en Colombia están: En primer lugar, la habilitación de los servicios de salud, donde se deben cumplir con unos requisitos mínimos establecidos para cada uno de los servicios que va a ofrecer la institución, dando cumplimiento a

condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica, capacidad técnico-administrativa y suficiencia patrimonial. En segundo lugar, la acreditación de establecimientos de salud, dando reconocimiento a que las instituciones prestan servicios de salud seguros y de alta calidad, a través de un proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y externa de los procesos y resultados que puedan garantizar y mejorar la calidad de la atención.¹⁰ En tercer lugar, está la implementación de indicadores de calidad, desarrollando una variedad de indicadores incluidos como lo son: tiempos de espera, satisfacción del paciente y los resultados del tratamiento para medir la calidad de la atención. En cuarto lugar, está el fortalecimiento de la atención primaria, creando iniciativas para apoyar la promoción de salud y prevención de enfermedades y el tratamiento oportuno para mejorar la atención primaria de salud. En quinto lugar, encontramos el fortalecimiento en la infraestructura y equipamiento, realizando mejoras de infraestructura y equipamiento para mejorar la calidad de atención en cada uno de los centros de salud, estas inversiones incluyen la construcción de nuevas instalaciones y compra de equipos médicos de última generación y la modernización de la tecnología. Por último, está el fomento de participación ciudadana a través de herramientas como los comités de participación comunitaria, fomentado la participación ciudadana activa en la toma de decisiones relacionadas con la salud.

Hablando desde el punto de vista de enfermería consideramos que la calidad de la prestación de los servicios en el ámbito del recurso de los profesionales de enfermería es de vital importancia en los escenarios, analizamos la calidad desde este enfoque ya que el concepto de calidad se centra en brindar una atención segura, eficaz y constante a los pacientes, la misión de enfermería es brindar un cuidado adecuado basado en la evidencia científica que promueva el bienestar y la recuperación de los pacientes. Esto incluye mantenerse al día con las tendencias actuales y participar en programas de educación continua como son:

La seguridad del paciente: fundamental para la atención, esto incluye identificar y prevenir riesgos potenciales como errores de medicación, enfermedades relacionadas con medicamentos y caídas, la medicación adecuada, la higiene de manos y la implementación de procedimientos de seguridad, son importantes para mantener seguros a los pacientes.

La comunicación eficaz: esta debe ser clara y eficaz con los pacientes, las familias y otros miembros del equipo de atención, es fundamental para brindar atención de calidad. Las enfermeras deben escuchar y comprender las necesidades de los pacientes y comunicarse con claridad y compasión.

El enfoque centrado en el paciente: la atención de calidad implica la consideración de las necesidades y los deseos de cada paciente, esto significa alentar a los pacientes a participar en su cuidado respetando su autonomía y animándolos a tomar decisiones.

La continuidad de la atención: la calidad en enfermería también implica garantizar la continuidad de la atención a lo largo del tiempo y en diferentes entornos de atención, esto implica una coordinación efectiva con otros profesionales de la salud.

Teniendo en cuenta la necesidad de mejorar la eficiencia de la prestación de los cuidados de salud, esto ha llevado a realizar investigaciones sobre la calidad de la atención de enfermería, desde el inicio de la profesión a su vez el lugar que ocupa enfermería es crucial para definir y alcanzar niveles adecuados de calidad de atención dentro de una institución de salud debido a la posición que ocupa la enfermería en los servicios de salud. La calidad de la atención de enfermería tiene un impacto significativo en la percepción global de una institución porque es un componente importante del contexto general de atención de salud. El sistema de salud obliga a todos los encargados de atender a la población a participar en acciones encaminadas a elevar el nivel de atención en diversas áreas, como resultado los miembros del personal de enfermería deben fomentar una cultura de calidad y abordar los programas con una mentalidad proactiva, la calidad es un valor tan importante como la salud, por lo tanto la calidad de la atención en enfermería incluye el apoyo para la implementación de cuidados que satisfagan las necesidades de cada paciente y garantice la continuidad de la atención en salud. En resumen, la filosofía de Calidad de Enfermería es la prestación de una atención segura, eficaz y centrada en la paciente basada en la tecnología, la seguridad del paciente, la comunicación eficaz, el enfoque centrado en el paciente y la continuidad de la atención. Las enfermeras desempeñan un papel importante en la prestación de cuidados de calidad y en el mantenimiento de la salud de los pacientes.

La calidad en la prestación de los servicios de salud en Colombia ha experimentado una evolución significativa en los últimos años. En general, se ha observado una mejora en la calidad de los servicios de salud en Colombia en términos de accesibilidad, cobertura y estándares de atención, la mejora de la infraestructura y la implementación de tecnología, estos avances también se relacionan a la implementación de políticas y estrategias dirigidas a mejorar la regulación, gestión de la calidad, la participación ciudadana y la formación de los profesionales de la salud. El país ha implementado políticas y programas para fortalecer el sistema de salud como la Ley 100 de 1993, que estableció el sistema general de seguridad social en salud y la implementación gradual del modelo de atención primaria en salud. A pesar de estos avances, persisten desafíos en la calidad de los servicios de salud en Colombia. Algunas áreas que requieren mayor atención incluyen la reducción de las brechas en la calidad entre las zonas urbanas y rurales, la disminución de la inequidad en el acceso a servicios de salud de calidad, y la mejora de la coordinación entre los diferentes niveles de atención y sostenibilidad financiera. Para seguir avanzando, es necesario fortalecer la atención integral, la formación de profesionales de la salud y la gestión financiera del sistema. Garantizar una atención de calidad para todos los ciudadanos debe ser una prioridad, para así lograr un sistema de salud equitativo, eficiente y sostenible en Colombia.

BIBLIOGRAFIA

1. Sentencia T-760 de 2008 [Internet]. Así Vamos en Salud - indicadores en salud normatividad derechos. 2018. Available from: <https://www.asivamosensalud.org/politicas-publicas/normatividad/sentencias/sentencia-t-760-de-2008#:~:text=La%20Sentencia%20T%2D760%20de>
2. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública - Google Search [Internet]. www.google.com. [cited 2023 Jun 22]. Available from: https://www.google.com/search?q=Norma+T%C3%A9cnica+de+Calidad+en+la+Gesti%C3%B3n+Pública&rlz=1C1CHBD_esCO1027CO1027&oq=Norma+T%C3%A9cnica+de+Calidad+en+la+Gesti%C3%B3n+Pública&aqs=chrome..69i57j0i22i30i3.854j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
3. LEY ESTATUTARIA No. POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES. EL CONGRESO DE COLOMBIA DECRETA: CAPITULO 1 [Internet]. Available from: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf
4. POLÍTICA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD " Un sistema de salud al servicio de la gente " Ministerio de Salud y Protección Social [Internet]. 2016. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/modelo-pais-2016.pdf>
5. Que es la Acreditación en Salud [Internet]. Acreditación en Salud. 2020 [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: <https://acreditacionensalud.org.co/que-es-la-acreditacion-en-salud/>
6. Investigación RS. La importancia de la calidad de los cuidados de enfermería en las instituciones sanitarias [Internet]. ▷ RSI - Revista Sanitaria de Investigación. 2023 [citado el 23 de junio de 2023]. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-importancia-de-la-calidad-de-los-cuidados-de-enfermeria-en-las-instituciones-sanitarias/>
7. Pico Ferreira M. Evolución de la calidad en la prestación de los servicios de salud. repositoryunabeduco [Internet]. 2013 [cited 2023 Jun 20]; Available from: <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/13128>
8. Desarrollo y evolución del concepto calidad [Internet]. www.nueva-iso-9001-2015.com. Available from: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=La%20calidad%20es%20%E2%80%9C%20adecuaci%C3%B3n>

9. Kerguelén C. Calidad en salud en Colombia [Internet]. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/calidad-salud-colombia.pdf>
10. La evolución del sistema de salud colombiano | Revista Pesquisa Javeriana [Internet]. 2023. Available from: <https://www.javeriana.edu.co/pesquisa/la-evolucion-del-sistema-de-salud/>
11. Contexto E, Salud Y, Calidad E, Colombia. Nancy Reinoso -Flor Ángela Gómez [Internet]. Available from: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1450/119%20CONTEXTO%20EN%20SALUD%20Y%20CALIDAD%20EN%20COLOMBIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Ensayo Gestión DE Calidad EN Salud - ENSAYO GESTION DE CALIDAD ISO 9001 EN SALUD Generalmente en - Studocu [Internet]. Studocu. [cited 2023 Jun 20]. Available from: <https://www.studocu.com/co/document/universidad-francisco-de-paula-santander/politicas-publicas-y-gestion-social/ensayo-gestion-de-calidad-en-salud/26016365>
13. En E, Gerencia Bogotá A. IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA CALIDAD EN LAS ENTIDADES DE SALUD Ensayo PRESENTADO POR: YESENIA PULIDO ACUÑA Código: D4013510 UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA (FAEDIS) [Internet]. 2018. Available from: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20383/Pulido%20Acu%C3%BA%20Y%20Pulido.2018.pdf.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
14. Mejías Sánchez Yoerquis, Borges Oquendo Lourdes de la Caridad. Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. Rev Hum Med [Internet]. 2021 Abr [citado 2023 Jun 20]; 21(1): 224-238. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000100224&lng=es
15. Amed-Salazar EJ, Villareal-Amaris G, Alvis Tous CC. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev. cienc. ciudad. [Internet]. 1 de mayo de 2019 [citado 20 de junio de 2023];16(2):108-19. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
16. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. Revista Médica Clínica Las Condes [Internet]. 2018 May 1;29(3):278–87. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>

17. Vergara Escobar OJ. Reflexionar, retomar y reconocer desde la enseñanza, visibiliza la gestión de enfermería y la calidad de la atención en salud. *Repert. Med. Cir.* [Internet]. 17 de abril de 2018 [citado 22 de junio de 2023];27(1):49-54. Disponible en: <https://revistas.fucsalud.edu.co/index.php/repertorio/article/view/135>
18. Marín Tello C, Rivera Chavez L, Fernández Sánchez PL, Macías Palacios NM, Cañarte Alcívar J. Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento “Servqhos-E.” *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional* [Internet]. 2019 [cited 2023 Jun 20];4(5):204–47. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164256>
19. Garcia-Ubaque JC, Morales-Sánchez LG. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Rev. salud pública* [Internet]. 1 de enero de 2019 [citado 20 de junio de 2023];21(1):128-34. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/revsaludpublica/article/view/83138>
20. George Quintero Ramón Sergio, Gámez Toirac Yanine, Matos Laffita Denny, González Rodríguez Iván, Labori Ruiz Rafael. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Infodir* [Internet]. 2022 Abr [citado 2023 Jun 20] ; (37): e1112. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100013&lng=es. Epub 08-Abr-2022.
21. León Román Carlos Agustín. La seguridad del paciente, una responsabilidad en el acto del cuidado. *Rev cubana Enfermer* [Internet]. 2006 Sep [citado 2023 Jun 22] ; 22(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000300007&lng=es.
22. Ruiz-Cerino Juana María, Tamariz-López María Magdalena, Méndez-González Lucia Amairani, Torres-Hernández Liliana, Duran-Badillo Tirso. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [revista en la Internet]. 2020 Jun [citado 2023 Jun 22] ; 5(14): e174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es
23. Molina Mula Jesús, Vaca Auz Janeth, Muñoz Navarro Paulina, Cabascango Cabascango Katty, Cabascango Cabascango Carmen. Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería hospitalaria basada en la evidencia científica. *Index Enferm* [Internet]. 2016 Sep [citado 2023 Jun 22] ; 25(3): 151-155. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200006&lng=es
24. Tavera, M. Análisis de los aspectos del sistema general de salud y la calidad en la atención en salud que prestan las EPS en Colombia. [Internet]. 2021. [citado: 2023, junio] Disponible en: <http://hdl.handle.net/10654/38774>

25. Huerta-Riveros Patricia, Yáñez-Alvarado Miguel, Leyton-Pavez Carolina. Factores que impactan en la calidad de vida y su incidencia en las directrices sanitarias. Hacia promoc. Salud [Internet]. 2022 Dic [citado el 2023 junio 22] ; 27(2): 130-143. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-75772022000200130&lng=en . Epub 26 de septiembre de 2022. <https://doi.org/10.17151/hpsal.2022.27.2.10>.
26. Rodríguez Rojas Y. L, APORTE DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD A LA SEGURIDAD DEL PACIENTE: PANORAMA INTERNACIONAL. Umbral Científico [Internet]. 2011; (18):29-38. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30421523005>
27. Llor B, Saturno PJ, Gascón JJ, Saura J, López MJ, Sánchez M, et al. ¿Los protocolos de enfermería siguen los requisitos de calidad estructural? Resultados de una evaluación multicéntrica en atención primaria de salud. Enferm Clin [Internet]. 2002;12(1):22–8. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862102737315>
28. Tavera, M. Análisis de los aspectos del sistema general de salud y la calidad en la atención en salud que prestan las EPS en Colombia. [Internet]. 2021. [citado: 2023, junio] Disponible en: <http://hdl.handle.net/10654/38774>
29. soto p, masalan p, barrios s. la educación en salud, un elemento central del cuidado de enfermería. rev médica clín las condes [internet]. 2018;29(3):288–300. disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300543>
30. Degos V, Piriou V. Procesos de calidad y de seguridad en los establecimientos de salud. EMC - Anest-Reanim [Internet]. 2023;49(2):1–6. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1280470323476530>
31. Milos Hurtado P, Larraín Sundt AI, Simonetti de Groote M. Categorización de servicios de enfermería. Propuesta para asegurar una atención de calidad en tiempos de escasez de enfermeras. Rev Calid Asist [Internet]. 2008;23(6):286. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X0875036X>
32. Ley 100 de 1993 - Gestor Normativo [Internet]. Gov.co. [citado el 22 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248>
33. Gutiérrez EV, Galvis OD, López DA, Mock-Kow JS, Zapata I, Vidal CJ. Gestión logística en la prestación de servicios de hospitalización domiciliaria en el Valle del Cauca: caracterización y diagnóstico. Estud Gerenc [Internet]. 2014;30(133):441–50. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001533>

34. León-Ramentol Cira Cecilia, Menéndez-Cabezas Arturo, Rodríguez-Socarrás Isis Patricia, López-Estrada Belkis, García-González Mercedes Caridad, Fernández-Torres Sandra. Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. AMC [Internet]. 2018 Dic [citado 2023 Jun 22] ; 22(6): 843-857. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843&lng=es.
35. Poblete García VM, Talavera Rubio MP, Palomar Muñoz A, Pilkington Woll JP, Cordero García JM, García Vicente AM, et al. Implantación de un sistema de gestión de calidad según norma UNE-UN-ISO 9001:2008 en un servicio de medicina nuclear. Rev Esp Med Nucl Imagen Mol [Internet]. 2013;32(1):1-7. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2253654X12000534>
36. Mendieta González D, Jaramillo CE. El sistema general de seguridad social en salud de Colombia. Universal, pero ineficiente: a propósito de los veinticinco años de su creación. Rev Latinoam Derecho Soc [Internet]. 2019;1(29):201. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=429662331008>
37. Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investig. Salud Univ. Boyacá [Internet]. 11 de enero de 2019 [citado 22 de junio de 2023];6(1):55-71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
38. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R.. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 2023 Jun 22]; 20(3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
39. Cobo-Mejía EA, Estepa-Rodríguez KJ, Herrera-Triana C, Linares-Reyes P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Revista Investig. Salud Univ. Boyacá [Internet]. 3 de septiembre de 2018 [citado 22 de junio de 2023];5(2):277-94. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
40. Vargas González V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Rev Cienc Soc - Univ Zulia, Fac Cienc Econ Soc [Internet]. 2013 [citado el 22 de junio de 2023];19(4). Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/25654>
41. Durand M. Calidad en la prestación de servicios de salud. Cienc Tecnol Para Salud Vis Ocul [Internet]. 2004 [citado el 22 de junio de 2023];(3):111-21. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5599360>

- 42.** López Ahumada JE, Restrepo Pimienta JL, Gómez Gómez ML. Participación ciudadana en el Sistema de Seguridad Social en Salud: estudio de caso, percepciones de sus intervinientes en el departamento del Atlántico (Colombia). Reflex Política [Internet]. 2018 [citado el 22 de junio de 2023];20(39):254–62. Disponible en: <https://revistas.unab.edu.co/index.php/reflexion/article/view/3306/2974>