

**AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL
TEXTO COMPLETO**

Puerto Colombia, 26 de noviembre de 2021

Señores

DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECAS

Universidad del Atlántico

Cuidad

Asunto: Autorización Trabajo de Grado

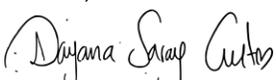
Cordial saludo,

Yo, **DAYANA SARAY CUETO TORRES.**, identificado(a) con **C.C. No. 1.140.879.518** de Barranquilla, y **YERUXKA CAROLAIN PRENTT CARDENAS** identificada con Cédula de Ciudadanía No. 1.193.517.868 de Barranquilla autor(res) del trabajo de grado titulado **ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS DEL SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN PARA LA ARTICULACIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD DEL ATLÁNTICO** presentado y aprobado en el año **2021** como requisito para optar al título Profesional de **ADMINISTRADORA DE EMPRESAS.**; autorizo al Departamento de Bibliotecas de la Universidad del Atlántico para que, con fines académicos, la producción académica, literaria, intelectual de la Universidad del Atlántico sea divulgada a nivel nacional e internacional a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios del Departamento de Bibliotecas de la Universidad del Atlántico pueden consultar el contenido de este trabajo de grado en la página Web institucional, en el Repositorio Digital y en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad del Atlántico.
- Permitir consulta, reproducción y citación a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

Esto de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Atentamente,

Firma 
DAYANA SARAY CUETO TORRES.
C.C. No. 1.140.879.518 de
BARRANQUILLA

Firma 
YERUXKA CAROLAIN PRENTT
CARDENAS.
C.C. No 1.193.517.868 de
BARRANQUILLA

DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE PLAGIO EN TRABAJO ACADÉMICO PARA GRADO

Este documento debe ser diligenciado de manera clara y completa, sin tachaduras o enmendaduras y las firmas consignadas deben corresponder al (los) autor (es) identificado en el mismo.

Puerto Colombia, **26 noviembre de 2021**

Una vez obtenido el visto bueno del director del trabajo y los evaluadores, presento al **Departamento de Bibliotecas** el resultado académico de mi formación profesional o posgradual. Asimismo, declaro y entiendo lo siguiente:

- El trabajo académico es original y se realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, en consecuencia, la obra es de mi exclusiva autoría y detento la titularidad sobre la misma.
- Asumo total responsabilidad por el contenido del trabajo académico.
- Eximo a la Universidad del Atlántico, quien actúa como un tercero de buena fe, contra cualquier daño o perjuicio originado en la reclamación de los derechos de este documento, por parte de terceros.
- Las fuentes citadas han sido debidamente referenciadas en el mismo.
- El (los) autor (es) declara (n) que conoce (n) lo consignado en el trabajo académico debido a que contribuyeron en su elaboración y aprobaron esta versión adjunta.

Título del trabajo académico:	ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS DEL SISTEMA UNICO DE ACREDITACIÓN PARA LA ARTICULACIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD DEL ATLÁNTICO.
Programa académico:	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Firma de Autor 1:						
Nombres y Apellidos:	DAYANA SARAY CUETO TORRES					
Documento de Identificación:	CC	X	CE	PA	Número:	1.140.879.518
Nacionalidad:	COLOMBIANA			Lugar de Residencia:	BARRANQUILLA	
Dirección de residencia:	KRA 2 SUR 95 25					
Teléfono:					Celular:	3012677774

Firma de Autor 2:						
Nombres y Apellidos:	YERUXKA CAROLAIN PRENTT CARDENAS					
Documento de Identificación:	CC	X	CE	PA	Número:	1.193.517.868
Nacionalidad:	COLOMBIANA			Lugar de Residencia:	BARRANQUILLA	
Dirección de residencia:	CRA 29 # 113 - 20					
Teléfono:					Celular:	3002447346

FORMULARIO DESCRIPTIVO DEL TRABAJO DE GRADO

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO DE GRADO	ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS DEL SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN PARA LA ARTICULACIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD DEL ATLÁNTICO.
AUTORAS	DAYANA SARAY CUETO TORRES YERUXKA CAROLAIN PRENTT CARDENAS.
DIRECTORA	SILVANA MARIA BOTERO QUINTERO
CO-DIRECTOR (A)	NO APLICA
JURADOS	NO APLICA
TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
PROGRAMA	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
PREGRADO / POSTGRADO	PREGRADO
FACULTAD	CIENCIAS ECONÓMICAS
SEDE INSTITUCIONAL	NORTE
AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO	2021
NÚMERO DE PÁGINAS	9
TIPO DE ILUSTRACIONES	NO APLICA
MATERIAL ANEXO (VÍDEO, AUDIO, MULTIMEDIA O PRODUCCIÓN ELECTRÓNICA)	NO APLICA
PREMIO O RECONOCIMIENTO	NO APLICA



**ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS DEL SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN PARA LA
ARTICULACIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES
PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD DEL ATLÁNTICO**

**DAYANA SARAY CUETO TORRES
YERUXKA CAROLAIN PRENTT CARDENAS**

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO

PUERTO COLOMBIA

2021



**ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS DEL SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN PARA LA
ARTICULACIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES
PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD DEL ATLÁNTICO**

**DAYANA SARAY CUETO TORRES
YERUXKA CAROLAIN PRENTT CARDENAS**

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS

SILVANA MARÍA BOTERO QUINTERO

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO

PUERTO COLOMBIA

2021

NOTA DE ACEPTACION

DIRECTOR(A)

JURADO(A)S

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios que nos brinda la fortaleza y sabiduría día a día para lograr cada uno de nuestros objetivos que contribuyen en el logro de nuestro título universitario. Nuestros padres, y familiares más cercanos que nos apoyan y brindan la confianza y amor necesarios para el desarrollo de nuestras actividades de una manera amena, y cada uno de los docentes que nos acompañaron en esta etapa, y aportaron todo tipo de conocimientos para enriquecer nuestra experiencia en este proceso tan hermoso que fue culminar nuestra carrera.

AGRADECIMIENTOS

A nuestra tutora Silvana María Botero Quintero, nuestra guía y colaboradora más importante, quien desde el día uno estuvo con nosotras en todo este proceso, direccionándonos, apoyándonos y brindándonos toda su experiencia y conocimientos para el desarrollo adecuado de este trabajo, la queremos y no la olvidaremos por cada enseñanza que nos deja, seremos profesionales con su huella y la recordaremos por siempre.

ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS DEL SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN PARA LA ARTICULACIÓN DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD DEL ATLÁNTICO.

ANALYSIS OF THE CRITERIA OF THE SINGLE ACCREDITATION SYSTEM FOR THE ARTICULATION OF THE STRATEGIC MANAGEMENT AND QUALITY IN THE ATLANTIC HEALTH SERVICES PROVIDING INSTITUTIONS.

RESUMEN

En el siguiente informe se propone exponer los aportes realizados por las auxiliares de investigación Dayana Saray Cueto Torres y Yeruxka Karolain Prentt Cárdenas quienes están cursando actualmente décimo semestre del programa Administración de empresas.

Las estudiantes apoyaron el proyecto liderado por los docentes investigadores Silvana María Botero Quintero, Hugo Hernández Palma y Angelica Jiménez Coronado el cual se titula “Gestión de proyecto estratégico de calidad para instituciones prestadoras de servicios de salud en el departamento del atlántico para una mejora continua para la consecución de la competitividad”. Así mismo, este proyecto tiene como objetivo principal realizar un aporte a la calidad de las IPS, para la consecución de una herramienta dinamizadora y de mejoramiento continuo, así como mecanismo de integración de esfuerzos aislados de diferentes áreas para lograr mejores resultados. En la constante búsqueda de la calidad en instituciones prestadores de salud se han desarrollado distintos mecanismos para garantizar la seguridad estructural y del paciente, Por esto, además de tener médicos entrenados, además de tener los insumos y los medicamentos necesarios para una buena atención, se tiene que garantizar que todos los procesos relacionados con un tema de atención se hagan de forma segura; todas las personas involucradas en el proceso de atención en salud tienen que tener claro cuál es el objetivo de ese proceso y cómo hacerlo de manera segura. Evitar los errores, evitar los eventos adversos porque ello puede terminar en un resultado adverso para el paciente. (Ministerio de la Protección Social, 2007).

Sin embargo, dentro de los lineamientos de calidad establecidos por el gobierno colombiano existe una dispersión de normas que han producido la falta de continuidad en los direccionamientos generales de política pública. Además de una asimetría de la información para el monitoreo de la calidad de los agentes, que ha dificultado la visión sistémica y el análisis para la toma de decisiones. (MIAS, 2014) Por esto, se planteó el análisis de las normas que rigen uno de los principales sistemas para la acreditación de las instituciones prestadoras de salud en Colombia el Sistema único de acreditación.

El aporte de las auxiliares de investigación tuvo como resultado la contribución a uno de los objetivos específicos del proyecto denominado “Gestión de proyecto estratégico de calidad para instituciones prestadoras de servicios de salud en el departamento del atlántico para una mejora continua para la consecución de la competitividad”. El cual tiene como propósito analizar distintas normas alrededor de la gestión de la salud pública en tal sentido se desarrolló un artículo de investigación el cual lleva por nombre “Análisis de los criterios del sistema único de acreditación para la articulación de la gestión estratégica y la calidad en las instituciones prestadora servicios de salud de atlántico.” para participar en la consecución de dicho objetivo.

PALABRAS CLAVE: Mejora, IPS, Publica.

ABSTRACT

The following report proposes to present the contributions made by the research assistants Dayana Saray Cueto Torres and Yeruxka Karolain Prentt Cárdenas who are currently studying the tenth semester of the Business Administration program.

The students supported the project led by professor researchers Silvana María Botero Quintero, Hugo Hernández Palma and Angelica Jiménez Coronado which is entitled "Strategic quality project management for health service providers in the department of Atlántico for continuous improvement to achieve competitiveness" Likewise, the main objective of this project is to contribute to the quality of the IPS, in order to achieve a dynamic tool and continuous improvement, as well as a mechanism for integrating isolated efforts from different areas to achieve better results. In the constant search for quality in health care institutions, different mechanisms have been developed to guarantee structural and patient safety. Therefore, in addition to having trained doctors, in addition to having the supplies and medications necessary for good care, it must be guaranteed that all processes related to a care issue are done safely; all people involved in the health care process must be clear about the objective of this process and how to do it safely. Avoid errors, avoid adverse events because this can end in an adverse outcome for the patient. (Ministry of Social Protection, 2007).

However, within the quality guidelines established by the Colombian government there is a dispersion of standards that have led to a lack of continuity in the general public policy guidelines. In addition to an asymmetry of information for monitoring the quality of agents, which has hindered the systemic vision and analysis for decision making. (MIAS, 2014) For this reason, the analysis of the rules governing one of the main systems for the accreditation of health-care institutions in Colombia, the Unified Accreditation System, was proposed.

The contribution of the research assistants resulted in the contribution to one of the specific objectives of the project called "Strategic quality project management for health service providers in the department of Atlántico for continuous improvement to achieve competitiveness" The purpose of which is to analyze different standards around the management of public health in this sense, a research article was developed which is called " Analysis of the criteria of the single accreditation system for the articulation of strategic management and quality in the institutions providing health services of Atlántico."to participate in the achievement of this objective.

KEY WORDS: Improve, IPS, Publish

Introducción

El sistema único de acreditación, SUA, es una serie de procedimientos y herramientas para la activación o mejora de instituciones prestadoras de salud, IPS, entre otras las cuales prestan sus servicios de salud orientados a alcanzar los niveles mínimo de calidad direccionados por el Estado y la Superintendencia Nacional de Salud. Uno de los principales objetivos de este sistema es certificar que dichas entidades garantizan el nivel superior de la calidad y el mejoramiento continuo para superar los estándares. En consecuencia, resulta un desafío garantizar que las instituciones prestadoras de salud del atlántico aseguren cumplir los estándares mínimos. Porque además de tener médicos entrenados, además de tener los insumos y los medicamentos necesarios para una buena atención, se tiene que garantizar que todos los procesos relacionándose con un tema de atención que involucra enfermeras, médicos, especialistas, y todos los profesionales de la salud, inclusive los camilleros, se hagan de forma segura; todas las personas involucradas en el proceso de atención en salud tienen que tener claro cuál es el objetivo de ese proceso y cómo hacerlo de manera segura. Evitar los errores, evitar los eventos adversos porque ello puede terminar en un

resultado adverso para el paciente. Debido a esto, la importancia de contar con unos criterios apropiados para la certificación de dichas entidades se hace más relevante. Partiendo de las normas que rige el SUA el mejoramiento e innovación de estas priman al pasar de los años ya que estas necesitan estar alineadas con los avances de la tecnología. Por esto, analizaremos las diferentes normas con las cuales se rige el SUA. (Ministerio de Protección Social, 2007)

Sin embargo, dentro de los lineamientos de calidad establecidos por el gobierno colombiano existe una dispersión de normas que han producido la falta de continuidad en los direccionamientos generales de política pública. Además de una asimetría de la información para el monitoreo de la calidad de los agentes, que ha dificultado la visión sistémica y el análisis para la toma de decisiones. (MIAS, 2014) Ahora bien, en lo que respecta al análisis tomaremos en cuenta los criterios que conducen al SUA. En el marco normativo se tienen seis decretos que por su parte nos dan muestra de cómo se regula internamente esta entidad.

Metodología

En lo que respecta a este punto, se presenta un enfoque cualitativo el cual utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar la contextualización profunda de investigación escrita o textual. Al mismo tiempo, dentro las estrategias para recolectar la información con fuentes secundarias se sugiere la investigación documental la cual pretende detectar, obtener y consultar la biografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003)

Teniendo en cuenta, la principal fuente de información es el Ministerio de Salud el cual alberga datos relevantes sobre las normas y su participación en el SUA. Quienes deben velar por la formulación de políticas, dirección, orientación y evaluación de planes y proyectos del sector administrativo de salud, mediante normas que suprimen o reformen regulaciones procedimientos, trámites necesarios y cumplimiento de estos en la administración pública.

Al ser un componente fundamental del Sistema de Garantía de Calidad puesto a disposición de los prestadores de servicios de salud, EPS, ARS y empresas de medicina pre pagada que voluntariamente quieran demostrar cumplimiento de altos niveles de calidad, es decir, por encima de las condiciones normales, el SUA se rige bajo rigurosas medidas y normas que, no siempre se

desarrollan de la manera adecuada, generando una ola de quejas y reclamos que afectan el sistema de salud, por lo tanto, nuestro objetivo será indagar dentro sus reportes cada uno de los decretos que allí se presentan y analizar dichos criterios de regulación. Como parte de los resultados, se espera presentar el análisis en relación a dichos criterios el cual mostrara los aspectos de este.

Resultados

Aunque se rigen bajo la normatividad necesaria para el desarrollo adecuado de las actividades de salud, que les brinda la oportunidad de ser más competitivas, las organizaciones prestadoras de salud actualmente presentan un desequilibrio en su relación con los usuarios, que buscan a aquellas entidades pueden ofrecer una mejor experiencia que satisfaga todas sus necesidades, todo un reto para estas instituciones prestadoras de servicio de salud.

El marco normativo del SUA presenta seis decretos los cuales serán analizados a continuación, donde se indica la responsabilidad por parte de las instituciones que prestan el servicio, que beneficia las IPS públicas y privadas, las entidades promotoras de salud EPS, las entidades administradoras de riesgos laborales ARL y las instituciones prestadoras de servicios de salud que presten salud ocupacional IPSO.

Análisis de los criterios del SUA

La normativa del sistema único de acreditación se desprende en decretos. El decreto 903 de 2014, tiene como objetivo principal realizar ajustes en este sistema para garantizar la calidad en la salud y así mismo disponer reglas para su mejoramiento. Este mandato se impone a las entidades prestadoras de salud de todo el país logrando así que dichas entidades puedan postularse voluntariamente al programa de acreditación. Por otra parte, según este apartado quienes operen en este sistema deben contar con experiencia mínima de cinco (5) años en la acreditación de entidades del sector salud en Colombia, para lo cual, aportarán certificación expedida por las entidades del referido sector, en las que se evidencien los procesos desarrollados para el logro de la acreditación y el término de duración de los mismos. (Ministerio de Salud, 2014)

En lo que respecta, el decreto 2082 de 2014 está enfocado a la operatividad del sistema único de acreditación. En este apartado se puede observar cómo se centra en los requerimientos mínimos de calidad los cuales enlista con sus respectivas metas; atención centrada en el usuario de los servicios

de salud, cuya meta es identificar, satisfacer y exceder sus expectativas y necesidades, gestión clínica excelente y segura, cuya meta es minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud y generar resultados e impacto en términos de la contribución a la salud y el bienestar de la sociedad, humanización de la atención en salud, cuya meta es garantizar el respeto y la dignidad del ser humano, gestión del riesgo, cuya meta es encontrar el balance entre beneficios, riesgos y costos, gestión de la tecnología, cuya meta es lograr la planeación de la tecnología mediante un proceso racional de adquisición y utilización que beneficie a los usuarios y a las instituciones, proceso de transformación cultural permanente, cuya meta es lograr compromiso en la atención con calidad por parte de las entidades y personal que allí labore y el aporte al desarrollo sostenible con un comportamiento ético y transparente, responsabilidad social, cuya meta es lograr la corresponsabilidad entre las instituciones, la sociedad, los individuos y el medio ambiente, que contribuya con acciones concretas a la disminución de las inequidades y al mejoramiento integral de las condiciones de vida de las comunidades en particular y de la sociedad en general. (Ministerio de Salud, 2014)

Además de preocuparse por las condiciones mínimas de las entidades tenemos un decreto que salió tan solo dos años después, el decreto 6055 de 2016 el cual esta direccionado a las responsabilidades internas del personal del sistema único de acreditación el mismo menciona que debido a la resolución del decreto anterior el cual indica que se debe establecer un consejo que dirija dicho sistema así mismo debe constituirse el funcionamiento de este.⁴ Sin embargo, se tienen bases de las normativas del 2014 las cuales imponen que las entidades deben inscribirse al Instituto Colombiano de Normas Técnicas y obtener la certificación de ICONTEC. Además, a partir de la expedición de la presente resolución, la entidad cuya inscripción se ordena como se mencionó anteriormente, entrará a operar como acreditadora del Sistema Único de Acreditación en Salud.⁵ En el 2017 se estableció un nuevo decreto el cual es la renovación del decreto anterior que establece la importancia de mantenerse inscrito en las instituciones como al Instituto Colombiano de Normas Técnicas y estar certificados en ICONTEC. Y de esta manera continuar operar como acreditadora del Sistema Único de Acreditación en Salud. (Ministerio de Salud, 2017)

¹ Ministerio de Salud. (6 de Diciembre de 2016). *Decreto 6055 de 2016*. Obtenido de Pag 1.: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-6055-de-2016.pdf>

² Ministerio de salud. (17 de Junio de 2014). *Decreto 2427 de 2014*. Obtenido de Art. 1, Art. 2, Pag. 2.: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n%202427%20de%2014.pdf>

Los estándares se establecieron en el más reciente decreto de 2018 el cual establece que durante su atención a los pacientes le sean respetados los derechos lo cual implica explicarle al paciente que beneficios tiene en la entidad. Así mismo, que conozcan cual son los deberes que tienen como usuarios lo cual sugiere educar al paciente sobre el cumplimiento de estos. También, que los pacientes reciban la atención que merecen sin discriminación en un tiempo razonable sin interrupciones y de acuerdo con su condición o enfermedad para ello es necesario las estrategias de gestión de calidad. Al mismo tiempo, que la atención del paciente y su familia se realicen de manera congruente con las condiciones socioculturales lo cual implica contar con métodos de evaluación de dichas características. Así pues, que el paciente reciba cuidado y tratamiento bajo condiciones de seguridad respetando sus derechos lo cual sugiere mantener al paciente informado y monitorear su progreso. También, que el paciente reciba un seguimiento por parte de la entidad posterior a su egreso. El establecimiento de estos estándares supone una mejora a la hora construir estrategias en cada entidad. (Ministerio de Salud, 2018)

Conclusiones

El sistema de salud siempre ha demostrado su fortaleza, capacidad de adaptación y transformación, a pesar de todo. Es necesario sostener conversaciones entre todos los actores, para establecer consensos amplios que posibiliten un acuerdo social. Esto será clave para impulsar un sistema que ponga en el centro a las personas, tanto desde el talento humano y la satisfacción de los usuarios, para obtener mejores resultados en salud con criterios de costo eficiencia, debido a que su gestión de la salud y del sistema les brinda una competitividad que hacen la diferencia en aspectos esenciales como la recuperación económica (Escobar, 2020)

El Sistema Único de Acreditación proporciona seguridad y sentir de tranquilidad y satisfacción en la salud de quienes acceden a este tipo de Servicio, que es uno de los más complicados debido a la demanda de usuarios y el desinterés en el prestar el servicio de la manera adecuada, ahí radica la importancia de que todos los actores que participan en la prestación del servicio se encuentren sensibilizados para la satisfacción de ambas partes. El SUA más allá de una certificación, es una herramienta que facilita a los procesos desempeñarse mejor en su labor diaria, a través de los ejes de Acreditación, como son: la seguridad del paciente, humanización del servicio, gestión del riesgo

y tecnología. Teniendo siempre en cuenta que es importante que las organizaciones tengan una mejora continua para suplir las exigencias que se presentan diariamente y las cuales no se contemplaron en un principio, ya no pensar simplemente en la certificación, si no que por el contrario innovar y crear una mejor experiencia para los usuarios.

Finalizamos este artículo, indicando que el SUA permite a las organizaciones lograr un alto grado de satisfacción entre los usuarios, mediante experiencias satisfactorias que demuestran su compromiso con la salud.

Bibliografía

- Hernandez, R. S., Fernandez, C. C., & Baptista, P. L. (2003). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Mexico D. F, Capitulo 1: <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>
- MIAS. (2014). *Modelo Integral de Atención en Salud*. Obtenido de Lineamientos de Calidad: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/02-lineamientos-calidad.pdf>
- Ministerio de Protección Social. (Diciembre de 2007). *Herramientas para la seguridad del paciente*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/1/Herramientas%20para%20la%20Seguridad%20del%20Paciente.pdf>
- Ministerio de Salud. (29 de Mayo de 2014). *Decreto 2082 de 2014*. Obtenido de Art 2, Pag 2.: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion-2082-de-2014.pdf>
- Ministerio de salud. (17 de Junio de 2014). *Decreto 2427 de 2014*. Obtenido de Art. 1, Art. 2, Pag. 2.: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n%202427%20de%202014.pdf>
- Ministerio de Salud. (13 de Mayo de 2014). *Decreto 93 de 1024*. Obtenido de Art. 6, Pag 3: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-0903-de-2014.pdf>
- Ministerio de Salud. (6 de Diciembre de 2016). *Decreto 6055 de 2016*. Obtenido de Pag 1.: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-6055-de-2016.pdf>
- Ministerio de Salud. (17 de Febrero de 2017). *Decreto 346 de 2017*. Obtenido de Art. 1, Art. 2, Pag. 2.: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-346-de-2017.pdf>
- Ministerio de Salud. (19 de Noviembre de 2018). *Decreto 5095 de 2018*. Obtenido de Intencionalidad de Estandares Asistenciales: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-5095-de-2018.pdf>