

Diseño de un sistema de gestión de calidad en prestación de servicios fonoaudiológicos*

Design a system of quality management in providing speech and language pathologist services

Adriana Duarte Valderrama**

Fecha de Recepción: Noviembre 4 de 2009

Fecha de Aceptación: Noviembre 18 de 2009

Resumen

El presente artículo expone los resultados de una investigación de tipo descriptivo, cuyo objetivo fue diseñar un sistema de gestión de la calidad en la prestación de servicios fonoaudiológicos, donde se concibe al cliente como un ser humano integral. El método utilizado fue deductivo ya que partió de un marco general de referencia para la formulación del sistema de gestión específico. Se tomó como referencia el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud y la norma ISO 9001. Los resultados entregan un sistema de gestión de calidad para servicios fonoaudiológicos, que tras la validación hecha por jueces expertos, permitió la construcción de un instrumento valioso para la prestación de servicios fonoaudiológicos con calidad; de la misma manera, este instrumento facilita el seguimiento por parte de la profesión a la normatividad vigente del Ministerio de Protección Social en Colombia con relación a la prestación de los servicios fonoaudiológicos, así como la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, siempre con un enfoque integral del cliente.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, servicios fonoaudiológicos, norma ISO 9001: 2000, Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

Abstract

This article presents the results of a descriptive research aim was to design a system of quality management in providing speech and language pathologist services, which takes into account the client as a whole human being. The deductive method was used because it came from a background reference for the formulation of specific management system. Were taken as reference the mandatory Health Quality Assurance and ISO 9001, the results deliver a quality management system for speech and language pathologist services and validation by expert judges in order to inquire about the degree of agreement between those. The data validate the system performed thrown as a valuable tool in providing speech

* Investigación realizada en el Grupo de investigación de Desarrollos Tecnológicos y Calidad de la Facultad de Comunicación Humana y Fonoaudiología de la Corporación Universitaria Iberoamericana.

** Fonoaudiología. Especialista en Gerencia del Control interno y la auditoría Medica. adrianaduarteu@gmail.com

and language pathologist services for adoption by the profession to the regulations of the Ministry of Social Protection and the rise of implementing quality management system , while the approach to the user side when viewed from a holistic approach.

Key words: *Quality Management Systems, speech and language pathologist services, ISO 9001: 2000, Mandatory System for Quality Assurance in Health*

Introducción

En años recientes, y en particular desde la aparición de la última edición de la norma Organización Internacional de Estandarización (ISO) del año 2000 (1), es muy frecuente encontrar organizaciones de servicios de todo tipo, que han decidido adoptar el modelo de gestión propuesto por esta norma. Los servicios fonoaudiológicos no han sido ajenos a este fenómeno.

La norma ISO está diseñada para buscar eficacia, eficiencia y efectividad en los procesos, así como su estandarización, dejando en un segundo plano la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua del cliente (usuario, beneficiario, paciente), eventos que sí se consideran en los estándares de procedimientos y práctica profesional.

Los sistemas de gestión de calidad involucran al cliente, cuando consideran su nivel de satisfacción, que se mide por medio de indicadores; teniendo en cuenta esto, un indicador de satisfacción de calidad en el servicio para el cliente puede ser la amabilidad en el trato y/o la oportunidad en la asignación de una cita; sin embargo, en este caso no se tiene en cuenta la calidad científico técnica del servicio, entendida esta como la “competencia del profesional para utilizar, de forma idónea, los más avanzados conocimientos y los recursos a su alcance, para producir salud y satisfacciones en la población atendida” que es realmente la que el cliente recibe (2).

En Colombia, el Ministerio de Protección Social ha establecido el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, reglamentado en el

Decreto 1011 de 2006 (3), en donde se definen “el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país”, con el cual, además de generar un sistema de mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud, se obliga a los profesionales a desarrollar sus acciones con calidad científico técnica, por medio de la realización de guías de manejo basadas en la evidencia clínica y en la seguridad del paciente.

La fonoaudiología como profesión que presta sus servicios en el escenario de la salud (4), no puede ser ajena a los requerimientos normativos del Ministerio de Protección Social, por lo cual se debe implementar e implantar los mecanismos y procesos necesarios, con el fin de lograr la calidad en la prestación de sus servicios; de igual manera, no se puede olvidar la importancia actual de la implementación del ISO 9001: 2000 (1) en especial para el mercado de la prestación de servicios en salud.

Por esta razón, la investigación buscó diseñar un sistema de calidad específico para servicios fonoaudiológicos, que combinara éstos dos sistemas, y tuviera en cuenta de manera simultánea la calidad científico técnica y los fundamentos disciplinares de la profesión, donde el ser humano es visto como un ser integral, inmerso en una sociedad con la cual interactúa mediante la comunicación, y que se sustente en conocimientos disciplinares y profesionales de la fonoaudiología. Con los resultados de este estudio se pretende generar impacto directo sobre la profesión, favore-

ciendo la calidad de la atención lo que redundará en el aumento del número de usuarios y mayor satisfacción en la población atendida.

El problema de investigación se centró en determinar ¿Cuáles son los componentes, el objetivo, los requisitos generales y específicos del Sistema de Gestión de Calidad en la prestación de servicios fonoaudiológicos? Y ¿Cuál es el grado de acuerdo entre jueces expertos?

Para dar solución al problema de investigación, se realizó una exhaustiva revisión teórica del concepto de calidad, Sistema de Gestión de Calidad, características del Sistema de Gestión de Calidad ISO: 9001 de 2000, del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, así como de la definición de la profesión de Fonoaudiología y la prestación de sus servicios. Estos conceptos fueron la base para determinar cada una de los elementos que deben formar parte del sistema.

En primer lugar, es necesario no perder de vista que el concepto de calidad ha ido evolucionando a largo de la historia, así como se han transformado los sistemas desde el control de la calidad hasta la gestión de calidad, específicamente para el área de la salud. La Organización Mundial de la Salud, (citada por 4), define la calidad de la asistencia sanitaria como el hecho de “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima... , lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.” (p, 316).

Al respecto Álvarez (2) propone el concepto de calidad absoluta, definida como: “aquella en que se establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico técnico”. (p.28) definición de la cual se desprende el concepto de calidad científico técnica, que se caracteriza por ser “la competencia del profesional para utilizar de forma idónea los más avanzados conocimientos y

los recursos a su alcance para producir salud y satisfacciones en la población atendida” (2).

Es así como para lograr la efectividad en todos los procesos de la organización, se debe implementar e implantar un sistema de gestión, que busque altos estándares de calidad y que propenda por el mejoramiento continuo de la organización. Este sistema de gestión de calidad puede ser definido como un “esquema general de procesos y procedimientos que se emplean para garantizar que la organización realice todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos” (6).

Según la norma ISO 9001: 2000 (1) “para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente” (p.6). Se puede llegar a la calidad por medio de un sistema de gestión que permita la mejora continua, teniendo en cuenta las necesidades de todos los procesos involucrados.

La norma ISO 9000 ha identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección, y que conducen a la organización hacia una mejora en el desempeño. Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad a saber: Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Para su desarrollo e implementación la norma ISO 9001:2000, ha definido claramente sus requisitos:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos; determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la ope-

ración como el control de estos procesos sean eficaces

- c) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- d) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- e) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos (1).

La anterior norma internacional pretende desarrollar sistemas de gestión de calidad para cualquier tipo de institución, empresa u organización, en Colombia. El Ministerio de Protección Social por su parte, ha desarrollado el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, para lo cual ha generado una reglamentación conformada por varios Decretos y Resoluciones que buscan describir el sistema y dar una guía para su aplicación. Uno de estos decretos es el Decreto 1011 del 3 de abril del 2006 (3), que establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SOGCS). Este decreto propende por el desarrollo de acciones orientadas a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerrequisito para alcanzar los mencionados resultados y resalta que para poder mejorar la calidad se debe garantizar accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad, aspectos en los que se centra la presente propuesta

De otro lado, el SOGCS tiene cuatro componentes a través de los cuales se asegura el mejoramiento continuo de la atención en salud. Estos componentes son: El Sistema Único de Habilitación, la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, el Sistema Único de Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad.

La fonoaudiología como profesión del área de la salud, debe implementar el SOGCS y debe propender porque la prestación de sus servicios busque el mejoramiento continuo, lo que se reflejará no solo en el avance de la profesión, sino también en el adecuado manejo terapéutico de los usuarios.

Es de recordar que la fonoaudiología es definida en la Ley 376 de 1997 (7) como una profesión autónoma e independiente de nivel superior universitario con carácter científico. Sus miembros se interesan por cultivar el intelecto, ejercer la academia y prestar los servicios relacionados con su objeto de estudio: Los procesos comunicativos del hombre, los desórdenes del lenguaje, el habla y la audición, las variaciones y las diferencias comunicativas, y el bienestar comunicativo del individuo, de los grupos humanos y de las poblaciones (p.1).

Según Cuervo (8), la fonoaudiología en Colombia, es una profesión que se interesa por las influencias culturales y los aspectos normales de la comunicación humana, al igual que por el estudio, la prevención, el diagnóstico y el manejo de los desórdenes que interfieren con dicha comunicación. Contribuye al aporte del conocimiento sobre estos procesos y proporciona servicios a poblaciones infantiles y el adulto en cuatro áreas: patología del lenguaje, audiología, problemas de aprendizaje y educación del sordo. Las funciones del fonoaudiólogo incluyen el diagnóstico médico clínico sustentado en el análisis coherente de signos, síntomas y exámenes (p, 95). En este sentido, el fonoaudiólogo es responsable de garantizar la calidad de su servicio aplicando la normatividad vigente y aportando nuevo conocimiento dentro de su objeto de estudio, optar por el mejoramiento continuo con base en tres determinantes:

La estructura que hace posible la prestación del servicio; el proceso que constituye el servicio propiamente dicho, y los resultados o productos que genera el servicio (8).

Método

La investigación es de tipo descriptiva ya que se enfocó en la puntualización y caracterización de dos sistemas de gestión de calidad; La norma ISO 9001: 2000 y el SOGCS; así como en la realización de una propuesta de sistema de gestión de calidad para servicios fonoaudiológicos, que cumpliera con los requisitos legales del Ministerio de Protección Social, y aportara al avance de la fonoaudiología en el ámbito de la calidad de prestación de sus servicios en salud, al retomar al cliente como ser humano integral.

Se empleó el método deductivo, debido a que se partió de un marco general de referencia acerca de los sistemas de gestión de calidad existentes (1,9) para formular un sistema de gestión de calidad en la prestación de servicios fonoaudiológicos incluyendo nuevos enfoques de análisis de la calidad.

Para la validación del sistema de gestión propuesto se contó con la participación de nueve (9) jueces expertos, con experiencia en procesos de implementación y evaluación de sistemas de gestión de calidad en servicios de fonoaudiología o profesiones afines como la Terapia Ocupacional, Fisioterapia o Terapia Respiratoria.

Instrumentos

Se realizó una matriz bibliográfica de doble entrada, con el fin de recolectar información. En una de éstas se identificaron las fuentes bibliográficas, y en la otra entrada se identificaron las metas, las estrategias y los indicadores necesarios para la creación del sistema.

También se realizó una matriz para la validación (Matriz de validación) llevada a cabo por los jueces expertos, que contenía un instructivo de calificación en términos suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

En primer lugar se identificaron los indicadores de calidad que utilizan los sistemas de gestión de

calidad (1, 9, 10), con el fin de transferir estos a la prestación de servicios fonoaudiológicos, por medio de la matriz bibliográfica. Luego se determinaron los objetivos, las metas y los indicadores que con formarían el sistema de gestión de calidad en la prestación de servicios fonoaudiológicos. Posteriormente, se generó un documento que presentaba cada uno de los elementos constituyentes del sistema garantizando la posibilidad de calificar los elementos básicos obligatorios de la normativa vigente a la luz de una visión integral del ser humano. Finalmente, se procedió a la validación por jueces expertos por medio del diligenciamiento de matriz de validación.

Resultados

El resultado final es un sistema de gestión de calidad para servicios fonoaudiológicos consta de doce (12) componentes, encaminados a direccionar los servicios hacia la prestación de servicios con calidad.

El primer componente denominado *objetivo*, presenta el propósito del sistema de gestión, siendo éste la prestación del servicio con altos estándares de calidad, pero con el énfasis especial de la consideración del usuario como un ser humano integral.

El segundo componente denominado *campo de aplicación*, delimita el sistema a los servicios fonoaudiológicos.

El tercer componente llamado *referencias* determina los referentes en los cuales está basado el sistema de gestión.

El cuarto componente nombrado *requisitos generales* se refiere a las acciones que los servicios deben seguir para lograr el objetivo del sistema de gestión, identificando los procesos y sus interrelaciones, asegurando la disponibilidad de recursos, y desarrollando las acciones de control, medición y análisis, en busca siempre de la mejora continua.

El quinto componente se nomina **control de documentos y registros**; en éste documento se estipula el manejo que se le debe dar a los documentos y registros, de acuerdo a lo determinado en la norma ISO 9001: 2000; para el caso de la historia clínica, se dispone lo estipulado en el SOGCS por el Ministerio de Protección Social en la Resolución 1995 de 1999.

El sexto componente se denomina **enfoque al usuario** en donde se explica que se debe asegurar que la atención a los usuarios cumpla con los requisitos establecidos, y que se realizó dentro de los parámetros de oportunidad, seguridad, pertinencia y minimización del riesgo.

El séptimo componente se llama **política y objetivos de calidad**, en éste ítem se estipula que el servicio debe llevar a cabo la declaración de la política de calidad que se adecue al propósito del servicio, y que vele por la concepción del usuario como un ser integral, así como por su divulgación, conocimiento y cumplimiento por parte de todos los profesionales que participen en la atención al usuario.

El octavo componente se denomina **objetivos de calidad**, en este se hace referencia a la necesidad de plantear objetivos de calidad, determinando los que sean necesarios para la prestación del servicio fonoaudiológico y acordes con la política de calidad.

El noveno componente se denomina **recurso humano** en donde se determinan las características de los profesionales que deben hacer parte del sistema, teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 376 de 1997, así como la obligatoriedad de proporcionar formación continua o actualizaciones con el fin de cualificar al recurso humano.

El décimo componente se denomina **infraestructura** y hace referencia a las instalaciones necesarias para la prestación del servicio, así como a la manera como deben cumplirse con los estándares del SOGCS.

El decimoprimer componente se nomina **prestación del servicio**, exponiendo que la prestación

del servicio se debe realizar bajo condiciones controladas, disponiendo de información que describa su prestación, mediante guías de manejo, protocolos, perfiles, utilización de tecnología necesaria, e implementación de acciones de seguimiento y medición de la calidad de la prestación del servicio, protegiendo a los usuarios de los principales riesgos en la prestación de los servicios, mediante procesos obligatorios específicos para su evaluación y control.

El decimosegundo componente se llama **medición, análisis y mejora** y se refiere a la identificación, planeación e implementación de procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para una adecuada prestación del servicio, de conformidad con el sistema de gestión y dentro de un proceso de mejora permanente.

Para la verificación de la consistencia interna del sistema de gestión de calidad para servicios fonoaudiológicos descrito se llevó a cabo la validación por jueces expertos, de acuerdo a los criterios dados en el apartado de participantes; a cada uno le fue entregado una copia del sistema de gestión de calidad para servicios fonoaudiológicos, un formato de validación por jueces en donde se explicaban los criterios de calificación en términos de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, y una ficha de evaluación por jueces expertos, en donde debían registrar su grado de acuerdo bajo parámetros de acuerdo (cumple) o desacuerdo (no cumple).

Posteriormente se presentaron los resultados de validez otorgados por los jueces expertos, a partir del Índice de Kappa. Al aplicar éste índice a los consideraciones de los jueces, se relacionó su grado de acuerdo con los componentes del sistema en términos de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia; Esto produjo una ponderación de Alto Grado de Acuerdo a aquellos ítems con un Índice Kappa mayor a 0.78 y con Bajo Grado de Acuerdo a los ítems con un Índice Kappa menor a 0.78. (Ver tabla 1).

TABLA 1. GRADO DE ACUERDO DE JUECES

Componente	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
1	0,78	0,78	1	0,78
2	0,78	1	0,78	0,78
3	0,11*	0,11	1	1
4	0,56*	0,33*	0,56*	0,78
5	0,78	0,78	0,78	0,78
6	0,78	0,56*	0,78	1
7	0,56*	0,78	0,78	0,78
8	-0,11*	0,33*	0,33*	0,78
9	1	1	0,78	0,78
10	0,78	0,78	0,78	0,78
11	0,56	0,33*	0,78	0,78
12	1	0,78	0,78	0,78

*= Valores menores a 0,78

A partir de la calificación de los jueces y el índice Kappa, se encontró que se calificó por debajo de 0,78, los ítem de suficiencia y claridad del *componente referencias* (3); los ítem de suficiencia, claridad y coherencia del *componente requisitos generales* (4); el ítem de claridad del *componente enfoque al usuario* (6); el ítem de suficiencia del *componente política de calidad* (7); los ítem de suficiencia, claridad y coherencia del componente *objetivos de calidad* (8) y los ítem de suficiencia y claridad del componente *planificación de la prestación del servicio* (12).

Discusión

La investigación pretendió diseñar un sistema de gestión de calidad para servicios fonoaudiológicos, luego de realizar la verificación de su contenido mediante una validación realizada por jueces expertos, se encontró que algunos ítems requieren una revisión en cuanto a su suficiencia, claridad, coherencia y relevancia.

En el componente *referencias* (3) el índice de acuerdo de jueces fue de 0,1 para los criterios de suficiencia y claridad, aunque en el sistema se explica que se encuentra basado en el SOGCS, reglamentado por el Ministerio de Protección Social y la norma

ISO 9001 de 2000. Sin embargo, los jueces calificaron de ésta forma debido a que no se encuentran referenciados los Decretos y Resoluciones que normatizan el sistema en salud actualmente, debido a que al mencionar el SOGCS, se encuentran inmersos los cuatro componentes que lo conforman: Sistema Único de Habilitación, Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, Sistema Único de Acreditación y Sistema de Información para la Calidad. En todo caso y para clarificar, se incluirán las referencias de los Decretos, Resoluciones y Anexos dentro del Sistema de Gestión de Calidad para Servicios Fonoaudiológicos.

En el componente *requisitos generales* (4) los jueces calificaron con 0,56 el criterio de suficiencia, 0,33 el criterio de claridad y 0,56 el ítem de coherencia; éste componente pretendió brindar los aspectos generales para lograr el objetivo del sistema.

En el componente *enfoque al usuario* (6), los jueces calificaron con 0,56 el ítem de claridad; en éste componente se dan los parámetros que aseguran que la atención a los usuarios cumpla con todos los requisitos establecidos por cada servicio, y con los estándares del SOGCS, en cuanto a claridad: accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad.

En el componente *política de calidad* (6), los jueces calificaron con 0.56 el ítem de suficiencia; acá se hace referencia a lo que se debe contemplar en una declaración de políticas de calidad, en completa coherencia con el propósito del servicio, y teniendo en cuenta la concepción del usuario como un ser integral. No se presenta una política estandarizada para todos los servicios, pues esta debe realizarse en concordancia con los objetivos y propósitos de cada servicio.

En el componente *objetivos de calidad* (8) los jueces calificaron el ítem de suficiencia con -0.11, el ítem de claridad con 0,33 y el ítem de coherencia con 0.33. Igual que en *políticas* de calidad (6), se hace necesario adecuar los componentes a los propósitos del servicio, y buscar el cumplimiento de la política de calidad; por este motivo no se explicitan los objetivos en el en el sistema de gestión.

En el componente *planificación de la prestación del servicio* (11), los jueces calificaron el ítem de suficiencia con 0.56 y el de claridad con 0.33; aunque en el componente se deben planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación del servicio de fonoaudiología, y estos deben ser coherente con los requisitos del usuario, y todos los parámetros de seguridad y minimización del riesgo. También se hace referencia a los procesos o requisitos exigidos por ISO 9001: 2000 y el SOGCS.

Conclusiones

A partir de la realización del presente proyecto se puede concluir que en Colombia existen normas establecidas por el Ministerio de Protección Social que buscan la prestación de servicios en salud con calidad, como lo es el Sistema de Garantía de Calidad en Salud, que pretende que todos los actores involucrados cumplan con los requisitos de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad; aunque, éste sistema es dado de manera general para que sea ajustado a cada una de las diferentes áreas de atención a los usuarios, sin embargo homologa en varios de sus apartados la atención netamente médica a las demás profesiones.

Los resultados de esta investigación ofrecen a los profesionales en fonoaudiología un instrumento valioso para la comprensión del SOGCS y además le brinda los componentes necesarios para la implementación de un sistema de gestión, que no solo cumpla con la normatividad sino que además propenda por la atención integral de los usuarios del servicio.

La fonoaudiología no puede desconocer los requerimientos normativos en cuanto a la prestación de servicios, ni el auge de la implementación de los sistemas de gestión; por ésta razón, ésta investigación brinda a la fonoaudiología un instrumento de aplicabilidad a sus servicios, propendiendo así por la prestación con calidad. Ésto debe verse reflejado en el aumento de la satisfacción de los usuarios, la atención con mayor calidad científico técnica, para disminuir el número de sesiones por usuario y aumentar el posicionamiento de la profesión.

A partir del trabajo realizado se hace necesario identificar cada uno de los elementos obligatorios dentro de la prestación de servicios fonoaudiológicos de calidad, con el fin de aclarar a las instancias evaluadoras y a los profesionales como ejecutores de los programas de calidad, los requisitos mínimos e indispensables para garantizar la prestación de servicios con todas las características obligadas por los sistemas de calidad, pero que además, incluyan las condiciones generales de atención a los usuarios de forma integral.

En este sentido, los profesionales en fonoaudiología deben empaparse de las normas y requisitos legales y de la identificación de necesidades de los usuarios para garantizar que su servicio de salud ofrecido, podrá brindar la calidad humana, profesional y administrativa que se merece un cliente/ usuario del servicio.

Referencias

1. ISO 9001: 2000 Norma Internacional. Sistemas de Gestión de calidad. Conceptos y vocabulario. www.iso.ch. International Organization for Standardization.

2. Alvarez Nebreda, C. C. (1998). *Glosario de términos para la administración y gestión de los servicios sanitarios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid.
3. Ministerio de Protección Social, (2006). Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de calidad en Salud.
4. Bernal, S. Fajardo, M, Prieto, E. (1998) Estado de la práctica Fonoaudiológica, acerca del quehacer fonoaudiológico en una muestra de fonoaudiólogos en la ciudad de Santa fe de Bogotá. Trabajo de grado. Corporación Universitaria Iberoamericana.
5. Jiménez, J. (2000). *Manual de gestión para jefes de servicios clínicos: Conceptos básicos*. Editorial Díaz de Santos. Madrid.
6. Ogalla Segura, F. (2005). *Sistema de gestión: una guía práctica: como pasar de la certificación de la calidad a un enfoque integral de gestión*. Madrid: Díaz de Santos. 1.
7. Congreso de la República, (1997). Ley 376 de 1997. Por la cual se reglamenta la profesión de Fonoaudiología y se dictan normas para su ejercicio en Colombia. Diario Oficial No. 43.079 de Julio de 1997.
8. Cuervo, C. (1999). *La profesión de fonoaudiología Colombia en perspectiva internacional*. Bogotá.
9. Aluengas, S, (2008). *Modelo para gestionar la seguridad del paciente en las instituciones de salud*. Bogotá. Publicado el 6 de noviembre de 2008 en <http://www.cgh.org.co/noticias.php?id=10>
10. Varo, J, (1995). *La calidad de la atención médica*. <http://www.sepeap.es/hemeroteca/EDUKINA/artukulo/VOL104/M1041405.pdf>.