

## Hospital universitario. Empresa del sector salud con altos estándares de calidad técnica y percibida

University hospital: health institution with high standards of technical quality and perceived quality / hospital universitário. Empresa do setor saúde com altos padrões de qualidade técnica e percebida

Víctor Alejandro Acevedo Urrego<sup>1</sup>

En los términos más simples, una empresa es un conjunto organizado de capital, administración y trabajo, dedicada a satisfacer una necesidad del mercado que puede tener, o no, fines de lucro. Según el sector de la actividad, se suelen clasificar en extractivas, industriales, comerciales y de servicios. El mercado está formado por los consumidores o usuarios, actuales y potenciales, de un producto o servicio. Las empresas que han sido exitosas tienen como factor común que han implementado un sistema de calidad para satisfacer al cliente interno y externo, ser altamente competitivo, efectuar procesos de mejora continua, cumplir la misión institucional, optimizar el uso de los recursos y el talento humano, lograr el desarrollo y crecimiento organizacional, permitir la permanencia en el sector y facilitar el aprendizaje organizacional. En este contexto, la calidad puede definirse como el conjunto de atributos o características que satisfacen la expectativa o exigencia de un usuario, según el servicio o producto que se consume. Unas de las tantas clasificaciones de calidad, son la calidad percibida y la calidad técnica. La primera se relaciona con el nivel de satisfacción de un usuario cuando obtiene el servicio o producto esperado, de acuerdo con sus expectativas iniciales; así mismo, lograr una respuesta oportuna y completa de las necesidades surgidas en el proceso de interrelación entre consumidor y proveedor y, por último, recibir un impacto emocional altamente

positivo por adquirir del proveedor un valor agregado no esperado. Cuando se usa el término de calidad técnica, se alude al cumplimiento de estándares que han sido validados como idóneos por la comunidad científica, a través de un proceso que involucra observación sistemática, medición, experimentación, formulación, análisis, reproductibilidad, revisión crítica y verificación.

Las instituciones prestadoras de servicios de salud en el mundo no han estado ajenas al proceso de modernización empresarial que ha surgido en los diferentes sectores en las últimas décadas. En este sentido, el hospital universitario, en el ámbito mundial, surge como una propuesta concreta, eficaz, eficiente y viable para resolver las necesidades de la población en las áreas de promoción de la salud, prevención y atención de la enfermedad, rehabilitación y paliación. Mediante la implementación del conocimiento interdisciplinario de las áreas de salud, ciencias sociales y humanas, administración, ingeniería, economía, arquitectura, derecho, comunicación, biología, entre otras; se logra la atención integral, segura, cómoda, confiable, oportuna y continua del paciente, la familia y la comunidad en general; además, se cumple con exigentes estándares nacionales e internacionales en aspectos como infraestructura, talento humano, tecnología, planeación, organización y sostenibilidad financiera. Para alcanzar lo anterior, el hospital universita-

- 
1. Coordinador de Docencia e Investigación. Clínica Universitaria Bolivariana. Medellín, Colombia

**Dirección de correspondencia:** Víctor Alejandro Acevedo Urrego. Correo electrónico: victor.acevedo@upb.edu.co.

rio en Colombia, implementa el método de la Educación Superior, que promueve la investigación como táctica para generar conocimiento, la docencia como mecanismo de transmisión de conocimiento y la proyección social para poner el conocimiento al servicio de la comunidad.

En Colombia, algunas clínicas y hospitales han implementado las características de hospital universitario por dos razones principales: la primera, porque algunas surgieron de universidades que tuvieron como propuesta de formación integral y proyección social, la prestación de servicios de salud; y, la segunda, porque vieron en la investigación, en la docencia y en la proyección social, un método apropiado para alcanzar altos estándares de calidad. Lo anterior surgió como un proceso voluntario de las instituciones prestadoras de servicios de salud o de las Instituciones de Educación Superior; como una oferta de valor que busca maximizar la demanda a través de configurar la oferta de forma óptima. Ello coincide con los factores que son evaluados en el momento de hacer el *ranking* de los mejores hospitales, como es el caso de la Revista América Economía, siendo estos: seguridad y dignidad del paciente, capital humano, capacidad, gestión del conocimiento, eficiencia y prestigio.

Con la Ley 100 de 1993, el Congreso de la República de Colombia y el Gobierno nacional, crean el sistema de seguridad social integral, que tiene la responsabilidad de garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad, para obtener calidad de vida de acuerdo con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que le afecten. En el artículo 186 se establecen las directrices para que las instituciones prestadoras de servicios de salud, funcionen como una empresa y dice: “Las IPS deben tener como principios básicos, la calidad y la eficiencia y tendrán autonomía administrativa, técnica y financiera”. Luego, en el artículo 247 de la misma Ley 100, se regula el ofrecimiento de programas académicos en el área de la salud por parte de las Instituciones de Educación Superior, pero sólo se menciona a las instituciones prestadoras de servicios en la capacidad de cupos que se pueden ofrecer y no les asignan responsabilidades diferentes. En la Ley 1164 de 2007, por la cual se dictan disposiciones en materia del talento humano en salud, el Congreso de Colombia define el alcance de los hospitales universitarios: “es una institución prestadora de servicios de salud que proporciona entrenamiento universitario y

es reconocido por ser hospital de enseñanza y práctica supervisada por autoridades académicas competentes, y que ofrece formación y atención en cada uno de los niveles de complejidad. El hospital está comprometido con las funciones esenciales de la universidad, es decir, la formación, investigación y extensión”. Además, la ley establece características especiales que debe cumplir el hospital universitario en materia de enfoque investigativo y docente en su direccionamiento estratégico, acreditación, capacidad instalada, talento humano, tecnología, asistencia integral, comunicaciones e infraestructura. Con la expedición de Ley 1438 de 2011, por la cual se reforma el Sistema general de seguridad social en salud, se reafirma la definición de hospital universitario sin incluir aspectos diferentes de fondo (artículo 100). El Ministerio de salud y la protección social, mediante la resolución 3409 de 2012, define la documentación para efectos del reconocimiento de las instituciones prestadoras de servicios de salud como hospitales universitarios y en el artículo 21 del decreto 2376 de 2010, por el cual se regula la relación docencia-servicio para los programas de formación de talento humano del área de la salud, se especifican los requisitos para el reconocimiento de las IPS como hospitales universitarios y se destacan, entre otros, la formación de postgrado en docencia de la totalidad de los docentes, la experiencia docente, académica o investigativa de los investigadores, publicaciones en revistas indexadas en los últimos cinco años y la existencia de al menos un grupo de investigación reconocido por Colciencias.

La Universidad Pontificia Bolivariana tiene el convencimiento de que tener el reconocimiento de la Clínica Universitaria Bolivariana como hospital universitario, por parte del Gobierno nacional colombiano, es validar que la docencia, la investigación y la proyección social, son herramientas fundamentales en la prestación de servicios seguros, eficaces y eficientes, porque permite brindar respuestas coherentes y pertinentes para la sociedad, en el campo de la salud y la enfermedad. La comunidad universitaria cada día hace su mayor esfuerzo emocional, espiritual y cognitivo, para lograr la transformación social y humana mediante procesos de asistencia y formación integral, fundamentados en los principios del humanismo cristiano y el espíritu bolivariano de fraternidad, justicia y libertad. ■