

## CAPÍTULO 10. BIBLIOGRAFIA

- Acuerdo parlamentario de 18 de diciembre de 1997. Consolidación y modernización del Sistema Nacional de Salud Ministerio de Sanidad y Consumo, 1998.
- AGUIRRE T, MARTIN R, ALARCON F. La medida de la satisfacción de los usuarios: validación del instrumento SERVQUAL, en servicios sanitarios. Rev Calidad Asistencial 1996; 11: 275-276.
- AL GORE. Crear una administración pública que funcione mejor y cueste menos. Informe del National Performance Review. Instituto Vasco de Administración Pública, 1994.
- ALBRECHT K. Servicio al cliente interno. Ed. Paidós Ibérica, S.A., 1990.
- ALCALDE J, GRAVALOS C, RODRIGUEZ S, MARTINEZ JI, CASTELLS V et al. Estudio del proceso "carcinoma de colon en cirugía programada". Rev Calidad Asistencial 1999; 14: 266-272.
- ALPER PR. Learning accentuale the positive in the managed care. N Engl J Med 1997; 336: 508-509.
- ALTAMORE G, ALVAREZ FR, LORENZO S. Implantación de un sistema de gestión integrada de procesos en la Fundación Hospital Alcorcon. Rev Calidad Asistencial 1999; 14: 307-311.
- ALVAREZ DE MON S. Liderazgo transformador. Harward DEUSTO Business Review 1997; 77: 49-57.
- ALVAREZ J. Integración del Balanced Scorecard y la EFQM en la teoría de los stakeholders. Boletín Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas 1998; 46: 36-41.
- AMAT O. EVA Valor añadido económico. Ed. Gestión 2000, Barcelona 1999.
- ANDERSON DJ, MORAN JW, BRIGTMAN BK, SCHEUR BS. Transforming Health Care. Action Estrategies for Health Care Leaders. American Hospital Publishing, Inc., 1998.
- ANDREU R, RICART JE, VALOR J. Innovación de procesos y aprendizaje organizativo. Harvard Deusto Business Review 1996; 70: 24-37.
- ANONIM. Catalunya, un model per a la sanitat pública. Servei Català de la Salut. Departament de Sanitat i Seguretat Social. Generalitat de Catalunya, 1997.

- ANTOÑANZAS F, ROVIRA J, del LLANO J et. al. ¿Se emplea el criterio de la eficiencia en la gestión clínica? *El Médico* 1999; 708: 26-33.
- ARANAZ J. La calidad asistencial: una necesidad en la práctica clínica. A: MATÍAS-GUIU J, LAÍNEZ JM editores. *Gestión sanitaria y asistencia neurológica*. J.R. Prous Editores, 1994; 57-72.
- ARCELAY A. Gestión de procesos. *Rev Calidad Asistencial* 1999; 14:245-246.
- ARCELAY A. EFQM: Reflexiones a propósito de un excelente Modelo de Excelencia. *Rev Calidad Asistencial* 2000;15: 133-134.
- ARCELAY A, HERNANDEZ L, INCLAN G et al. Proceso de autoevaluación de los centros sanitarios de Osakidetza mediante el modelo europeo de gestión de calidad total. *Rev Calidad Asistencial* 1998; 13: 414-418.
- ARCELAY A, HERNANDEZ L, INCLAN G, BACIGALUPE M, LETONA J, LINARES R. Proceso de autoevaluación de los centros sanitarios de Osakidetza mediante el modelo europeo de gestión de calidad total. *Osasunkaria* 1997; 14: 20-23.
- ARCELAY A, LORENZO S, BACIGALUPE M et al. Adaptación de un Modelo de Gestión de Calidad Total al sector sanitario. *Rev Calidad Asistencial* 2000 ;15 : 184-191.
- ARCELAY A, SANCHEZ E, HERNANDEZ L, et al. Self-assessment of all the health centres of a public health service through the European Model of total quality management. *International Journal of Health Care. Quality Assurance Incorporating Leadership in Health Services* 1999; 12: 54-8.
- ARDEVOL M. Mejora continua de la calidad en la DAP Tarragona-Valls. *Cuadernos de Gestión* 1998; 4: 94-100.
- ARDEVOL M, CANALS M, GOMEZ A, LLOR C. El Modelo Europeo de Gestión empresarial como instrumento de difusión de la cultura de la Calidad Total en el ámbito sanitario de Atención Primaria. *Rev Calidad Asistencial* 2000; 15: 161-163.
- ARGENTE M. El pressupost sanitari 2000. Departament de Sanitat i Seguretat Social. *Servei Català de la Salut*, 2000.
- ARGYRIS C. Un enfoque clave para el aprendizaje de los directivos. A: *Harward Business Review*. Gestión del conocimiento Ed. Deusto, S.A., 2000.
- ARIAS A, CALVO A, CASADO C, DEL CASTILLO M, ESTEVA M, FONT I, FORTUNY G et al. 50 estratègies de millora. *INSALUD Balears* 1995-97. *INSALUD Balears*, 1997.
- ARIZETA A, PORTILLO I, AYESTARAN S. Cambio Organizacional y Cultrual en un Hospital: percepciones y discurso de sus impulsores. *Rev Calidad Asistencial* 2001; 16: 22-28.

- ❑ ARMAND FD. Aportación de la enfermería en el desarrollo, implantación y evaluación de una vía clínica. Revista de Administración Sanitaria 2001; V (17): 127-140.
- ❑ ARTELLS JJ. Características del sector sanitario en los países industrializados. A: CUERVO JI, VARELA J, BELENES R. Gestión de hospitales. Nuevos instrumentos y tendencias. Ed. Vicens Vives, S.A., 1994: 1-35.
- ❑ ARTHUR ANDERSEN, ASOCIACION DE ECONOMIA DE LA SALUD. La gestión del conocimiento en el sector sanitario. Ed. PMP, 1998.
- ❑ ASENJO MA. El hospital como empresa. Med Clin (Barc) 1991; 96:780-783.
- ❑ ASENJO MA. Del Servicio Médico y la organización funcional a la gestión clínica. Todo Hospital 1996; 130: 59-61.
- ❑ ASENJO MA. El futuro de los hospitales. A: ASENJO MA, BOHIGAS LL, TRILLA A, PRAT A . et al Gestión diaria del hospital. Barcelona. Masson, 1998 : 419-451
- ❑ AVELLANA E, DAVINS J, MARQUET R. La calidad en Atención Primaria de Salud: nuevas perspectivas. III. La mejora de la calidad. Formación Médica Continuada 1994a; 1: 156-167.
- ❑ AVELLANA E, PICO JA, URIS J. La calidad en Atención Primaria de Salud: nuevas perspectivas.II. La medida de la calidad. Formación Médica Continuada 1994b; 1:75-87.
- ❑ BADALONA SERVEIS ASSISTENCIALS. Pla estratègic. Badalona Serveis Assistencials, 1999.
- ❑ BADIA A, BELLIDO S. Técnicas para la gestión de la calidad. Ed. Tecnos, S.A., 1999.
- ❑ BALLUS R. Del barco al avión; la experiencia del Hospital Creu Roja Barcelona. Rev Calidad Asistencial 2000 ; 15 : 172-176.
- ❑ BAÑERES J. La millora continua de la qualitat: aspectes metodològics. Informatiu AATM 2000; 20: 15-16.
- ❑ BARBA R, DELGADO R, HUMET C, SUÑOL R, VILANOVA F. La participación de los profesionales en la mejora de la calidad. Rev Calidad Asistencial 1997; 12: 48-49.
- ❑ BARTLETT MJ, LLOYD PJ, BERRY G. Effective-TQM in accredited NSW hospitals: A secondary analysis of data. Journal on Quality Clinical Practice 1997; 17: 177-185.
- ❑ BARZELAY M. The new public management. Improving research and policy dialogue. Berbeley, University of California Press, 2000.
- ❑ BATALDEN PB, NELSON EC, ROBERTS JS. Linking outcomes measurement to continual improvement. Journal on Quality Improvement 1994; 20: 167-180.

- ❑ BECK U. La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad. Ed. Paidós Ibérica, S.A., 1998.
- ❑ BELENES R. Innovaciones en la gestión. Nueva cultura empresarial en los servicios sanitarios. A: CUERVO JI, VARELA J, BELENES R. Gestión de hospitales. Nuevos instrumentos y tendencias. Ed. Vicens Vives, S.A., 1994: 118-171.
- ❑ BELENES R. Cambios en la organización del hospital moderno: el reencuentro entre clínicos y gestores. Todo Hospital 1999; 155: 229-233.
- ❑ BENGEOA R, ECHEBARRIA K, FERNANDEZ JM, VIA JM, CAMPRUBI J. Sanidad. La reforma posible. Navarra. Bega Comunicación. ESADE, 1997.
- ❑ BENNIS W. Como llegar a ser líder. E. Norma, 1990.
- ❑ BENNIS W. El fin del liderazgo. Harvard DEUSTO Business Review 2000; 95: 4-12.
- ❑ BENNIS W. Las diferencias entre gestión y liderazgo. Deusto directo 2001; 11: 10-15.
- ❑ BENNIS W, NANUS B. Líderes. Ediciones Pardós Ibérica, S.A., 2001.
- ❑ BERNILLON A, CERUTTI O. Implantar y gestionar la calidad total. 2ª ed. Ed. Gestión 2000, S.A., 1993.
- ❑ BERWICK DM. Continuous improvement as an ideal in health care. N Engl J Med 1989; 320: 53-56.
- ❑ BERWICK MD. Controlling variation in Health Care. Medical Care 1993; 29: 1212-1225.
- ❑ BERWICK DM, GODFREY AB, ROESSNER J. Curing health care: new strategies for quality improvement. Jossey-Gass Inc., Publishers, 1990.
- ❑ BLANCHARD K, CARLOS JP, RANDOLPH A. El empowerment. Ed. Deusto, S.A., 1996.
- ❑ BLANCHARD K, O'CONNOR M. Dirección por valores. Gestión 2000, 1997.
- ❑ BLENDON RJ, DONELAN K, JOVELL AJ, PELLISÉ L. COSTAS LE. Spain's assess their health care system. Hith Aff 1991, 10: 216-228.
- ❑ BLUMENTHAL D, MEYER OS. The future of the academis medical center under health care reform. N Engl J Med 1993; 329: 1052-1056.
- ❑ BOHIGAS L. Las tres empresas hospitalarias. Todo Hospital 1987;34:67-69.
- ❑ BOHIGAS L. Les estratègies de l'hospital públic. Salut Catalunya 1993 ; 7 : 177-182.
- ❑ BOHIGAS L, ASENJO MA, NET A, ORTUN V; RODRIGUEZ M, VAQUE J et al. La calidad de los hospitales catalanes: análisis de los datos de acreditación. Rev Calidad Asistencial 1996 ; 11 : 224-232.
- ❑ BOHIGAS L, HEATON C. Methods for external evaluation of health care institutions. International Journal for Quality in Health Care 2000; 12 : 231-238.

- BOISSOT M. GUELL AM (coord.). Homo faber, homo sapiens. La gestión del capital intelectual. Ediciones del Bronce, 1998.
- BONFILL X. Como debiera ser el hospital ideal. Med Clin (Barc)1993; 100 supl 1: 9-11.
- BONFILL X. Información clínica y gestión. Med Clin (Barc) 1995; 104: 224-227.
- BONFILL X (ed.). Asistencia Sanitaria Basada en la Evidencia. Sanidad y Ediciones, 2000.
- BRITISH QUALITY FOUNDATION. Public Sector Guide to self-assessment 1997. Ed. British Quality Foundation, 1996.
- BROOK R. Managed Care is not problem, quality is. JAMA 1997; 278: 1612-1614.
- BRUCKNER P. La tentación de la inocencia. Ed. Anagrama, 1995.
- CABASES JM. La financiación de los servicios de sanidad en el período 1998-2001 y en el futuro. Reflexiones entorno a un acuerdo. Revista de Administración Sanitaria 1998 ; 2 : 35-46.
- CAMP RC. Benchmarking: the search for industry best practices that lead to superior performance. Quality Progress 1989; 22: 66-68.
- CAMPANELLA J. Los costes de la calidad. Principios, implantación y uso. AENOR, 2000.
- CAMPBELL H, HOTCHKISS R, BRADSHAW N. Integrated care pathways. BMJ 1998 ; 316: 133-137.
- CARBONELL JM, SUÑOL R, COLOMES LI et al. Plan de atención integrada del Grup SAGESA: una apuesta por la coordinación interniveles a partir del consenso y de la medicina basada en la evidencia. Rev Calidad Asistencial 1999 ; 14: 321-326.
- CARLZON J. El momento de la verdad. Ed. Díaz de Santos, 1991.
- CARRASCO G. Gestión clínica: ¿una asignatura pendientes en la formación de los profesionales de la salud? Rev Calidad Asistencial 2000; 15: 394-395.
- CARRASCO G, FERRER J. Las vías clínicas basadas en la evidencia como estrategia para la mejora de la calidad: metodología, ventajas y limitaciones. Rev Calidad Asistencial 2001; 16: 199-207.
- CARRERAS M, CASTRO A, ZAVANELLA C. et al. Calidad y autoevaluación en gestión clínica: aplicación del modelo europeo de calidad en un área de gestión descentralizada. Revista de Administración Sanitaria 1998; 3: 119-133.
- CARRETERO L, BONET JM, LLAMAS C. Corresponsabilización de clínicos y gestores en la gestión del Hospital. La experiencia del Hospital Costa del Sol. Todo Hospital 1996; 130: 67-68.

- ❑ CASAS M et al. La sanitat a Catalunya. Anàlisi i Proposta del Departament de Sanitat i Assistència Social. Servei Central de Publicacions de la Generalitat de Catalunya. Departament de Presidència, 1980.
- ❑ CASAS M. Gestión clínica: instrumentos y potencialidades. *Todo Hospital* 1994; 105: 61-68.
- ❑ CASTELLS M. El futuro del Estado del Bienestar en la Sociedad internacional.
- ❑ CASTRO A, ESCUDERO J. El área del corazón del complejo hospitalario Juan Canalejo de A. Coruña. A: TEMES JL, PARRA B. *Gestión Clínica* Madrid. Mc Graw-Hill/Interamericana de España, S.A.U, 2000: 111-128.
- ❑ CATTAN M, IDRISSE N, KNOCKAERT P. *Matriser les processus de l'entreprise. Guide operationnel (2<sup>a</sup>. ed.)* . Editions d'Organisation, 1999.
- ❑ CHAMPY J. Reingeniería de la dirección. Ed. Díaz de Santos, S.A.,1996.
- ❑ CHASSIN MR, HANNA EL, DEBUONO BA. Benefits and hazards of reporting medical outcomes publicity. *N Engl J Med* 1996 ; 334 : 394-398.
- ❑ CLEMENTE P, CAPDEVILA MC, PAVON A. et al. Protocolización del proceso clínico: embarazo-parto-puerperio normal. *Rev Calidad Asistencial* 1998; 13: 296-297.
- ❑ CLEMENTE P, FORTUNY B. El area clínica materno-infantil como empresa de servicio del Pius Hospital de Valls. A: Libro de Ponencias. IV Jornadas de Gestión y Evaluación de costes sanitarios. Ministerio de Sanidad y Consumo, 1999: 37-40.
- ❑ CLEMENTE P, PONS A, FORTUNY B. Autoevaluación según el modelo europeo de excelencia del Pius Hospital de Valls. XVIII Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. *Rev Calidad Asistencial* 2000; 15 : 562.
- ❑ CODINA J. L'hospital del futur, de la burocràcia professional a l'adhocràcia? *Salut Catalunya* 1990; 4: 60-61.
- ❑ CODMAN E. The product of hospitals. *Surg Gynecol Obstet* 1914; 18: 491-494.
- ❑ COFFE Y RJ. An introduction to critical paths. A: O'GRAHAM N, ED. *Quality in Health Care*. Gauthersburg: Aspen Publishers, 1995; 139-156.
- ❑ COLLERETTE P, DELISLE G. La planificación del cambio. Ed. Trillas, 1988.
- ❑ COLLOPY BT. Clinical indicators in accreditation: an effective stimulus to improve patient care. *International Journal for Quality in Health Care* 2000; 12 : 211-216.
- ❑ COLOMER J. Conocimientos, habilidades y aptitudes para la gestión sanitaria. *Med Clin (Barc)* 2001; 116: 459-460.

- ❑ Comission de Análisis y Evaluación del Sistema Nacional de Salud. Informe y Recomendaciones. Juliol 1996.
- ❑ Constitución Española. Ministerio de Presidencia, 1978.
- ❑ COSTA J. Participació i compromís dels professionals sanitaris en la gestió. Una sinèrgia necessària? Fulls Econòmics 1995; 25: 14-16.
- ❑ COSTA JM. Direcció per processos. Revista de Qualitat 1996 ; 22 : 23-28.
- ❑ COSTA JM. Gestió de la qualitat en un món de serveis. Edicions de la Universitat Oberta de Catalunya. Ed. Gestí, 1998a.
- ❑ COSTA JM. Metodología de diseño por procesos. Cuadernos de Gestión 1998b; 4: 17-26.
- ❑ COTTLE D. El servicio centrado en el cliente. Ed. Díaz de Santos, 1991.
- ❑ CROSBY PB. La calidad no cuesta. CECSA, 1987.
- ❑ CUERVO JI. Hospital y cambio organizativo: un equilibrio entre descentralización de la gestión, participación de los profesionales y costes asistenciales. Todo Hospital 1996 ; 125 : 45-48.
- ❑ DANIEL J, PASCUAL I, ESPELT P, GRIFOLL J et al. Gestión por procesos en un equipo de atención primaria. Rev Calidad Asistencial 1999 ; 14 :247-254.
- ❑ DAVENPORT TH, NOHRIA N. El “gestor de casos”: una figura dinamizadora de la empresa. Harvard Deusto Business Review 1994; 63: 11-25.
- ❑ DAVENPORT TH. Innovación de procesos. Ed. Díaz de Santos, S.A., 1996.
- ❑ DAVIS S, DAVIDSON B. 2020 vision. A Fireside Book, 1991.
- ❑ DE BONO E. El pensamiento creativo. Ediciones Pardós Ibérica, S.A., 1994.
- ❑ Decret 260/2000, de 31 de juliol, pel qual es despleguen l'estructura i l'organització centrals de l'ens públic Servei Català de la Salut. Departament de Sanitat i Seguretat Social. Generalitat de Catalunya.
- ❑ Decret 262/2000, de 31 de juliol, de reestructuració del Departament de Sanitat i Seguretat Social.
- ❑ DELGADO R, GANDUXE J, HUMET C. La calidad en los servicios clínicos. Rev. Calidad Asistencial 1996 ; 11 : 144-146.
- ❑ DELGADO R, SUÑOL R. La información clínica para el control de calidad asistencial. Todo Hospital 1990 ; 66 : 39-43.
- ❑ DELGADO R, SUÑOL R. Los programas de calidad a nivel de los servicios clínicos. Todo Hospital 1991 ; 80 : 25-29.

- DEMING WE. Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Díaz de Santos, S.A., 1989.
- DIAZ A, ANSEDE JC, CELORRIO JM, GARCIA A, RODRIGUEZ C el al. El proceso de gestión de camas en un hospital general: el alta hospitalaria y el ingreso desde urgencias. Rev Calidad Asistencial 1999 ; 14 : 259-264.
- DONABEDIAN A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Memorial Fund Quarterly 1966; 44 : 166-206.
- DONABEDIAN A. El pasado y el futuro a los ochenta años. Rev Calidad Asistencial 1999 ; 14 : 785-787.
- DRUCKER PF. La disciplina de la innovación. Harvard DEUSTO Business Review 1986; 26: 3-9.
- DRUCKER PF. La gerencia. Tareas, responsabilidades y prácticas. Librería El Ateneo editorial, 1987.
- DRUCKER PF. Llega una nueva organización a la empresa. Harvard Deusto Business Review 1988; 35: 3-12.
- DRUCKER PF. La innovación y el empresariado innovador. La práctica y los principios. Edhasa, 1991. DRUCKER P. La productividad del trabajador del conocimiento: máximo desafío. Harvard Deusto Business Review 1994; 59: 4-16.
- DURAN J. Evaluar la calidad de gestión en atención primaria. JANO 1995; XLIX (1148): 37-47.
- DURAN J, MARQUET R. El Modelo Europeo de Excelencia Empresarial. Validación del formulario de evaluación adaptado a la atención primaria. Cuadernos de Gestión 1998 ; 4 : 206-213.
- ECHEBARRIA K. Los procesos de modernización de las administraciones públicas en Europa (mimeo). Barcelona. ESADE, 1996.
- ELIAS J. Organización atenta. Ed. Gestión 2000, S.A., 1994.
- ELOLA J. Sistema Nacional de Salud: evaluación de su eficiencia y alternativas de reforma. SG editores, 1994.
- ELOLA J. Política sanitaria española. Ed. Diaz de Santos, 2001.
- ESPERALBA J. La función de los gerentes y su percepción por los equipos sanitarios. Rev Calidad Asistencial 1999; 14: 207-209.
- ESTEVEZ J. Gestión por procesos: una herramienta eficaz para la mejora continua. Todo Hospital 1999; 153: 43-46.



- ❑ ETHRIDGE P, LAMB GS. Professional nursing case management improves quality, access and costs. *Nursing Management* 1989; 20: 30-35.
- ❑ EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT. Modelo EFQM de Excelencia 1999. Sector Público y Organizaciones del Voluntariado. Club Gestión de Calidad, 1999.
- ❑ FAIRFIELD G, WILLIAMS P. Clinical guidelines in the independent health care sector. *Br Med J.* 1996; 312: 1554-1555.
- ❑ FARNOS G, BRAVO C, JIMENA JC. Gestión clínica en enfermería A: TEMES JL, PARRA B et al. *Gestión Clínica*. Mc Graw Hill-Interamericana de España, S.A.U., 2000 : 143-186.
- ❑ FAYN MG, FRÉCHOU D. *La communication de l'hôpital*. EDF ed, 1989.
- ❑ FEIGENBAUM AV. *Total Quality Control*. Mc Graw Hill, 1961.
- ❑ FERNANDEZ C. El Parlamento catalán insta al ICS a desarrollar la gestión clínica. *DIARIO MEDICO*, pg.7, miércoles, 29 de noviembre de 2.000.
- ❑ FERNANDEZ-LEON A, BERROS MA, GARCIA M. La experiencia del Hospital Monte Naranco en la aplicación del modelo de la EFQM. *Rev. Calidad Asistencial* 2000 ; 15 : 155-160.
- ❑ FERRO J, QUINTANA JM, SANCHEZ R. Evaluación de los resultados de una unidad por proceso versus un servicio hospitalario tradicional en la cirugía de cataratas. *Rev Calidad Asistencial* 1997 ; 12 : 50-54.
- ❑ FIELD M, LORH KN editors. *Clinical practice guidelines. Directions for a new program*. Washington, DC: National Academy Press, 1990.
- ❑ FLEXNER A. *Medical education in United States and Canada. Report to Carnegie foundation for Advancement of teaching*. New York DP Updike. The Merrumount Press, 1910.
- ❑ FOJON S, JORGE S, CUENCA JJ, HERMIDA LF, PANIAGUA MJ et al. El trasplante cardiaco como modelo de gestión por procesos. *Rev Calidad Asistencial* 1999; 14: 288-295.
- ❑ FONS JM. Gestió del canvi. *Revista de Qualitat* 2000; 36: 19-25.
- ❑ FORD RC, BACH SA, FOTTER MD. Methods of measuring patient satisfaction in health care organizations *Health Care Maneg Rev* 1997; 22 : 74-89.
- ❑ FORTUNY B. Gestió de la qualitat. En *Introducció a la gestió empresarial de centres sanitaris*. Centre d'Estudis Col.legials. Col.legi Oficial de Metges de Barcelona, 1997.
- ❑ FORTUNY B. *Els Vuit Camins i ... una nova manera de fer les coses*. Fundació Pública Municipal i Gestió Pius Hospital de Valls, Consultoria i Gestió, 2001a.

- FORTUNY B. El camino hacia la Excelencia del Pius Hospital de Valls. Excelencia 2001b; 31: 62-66.
- FORTUNY G, DURAN A, FERNANDEZ C, SACRISTAN MC, BUIXADERA J. Pla d'objectius 1994-1996. Àrea de Salut de Menorca. INSALUD, 1994.
- FORTUNY B, PERICH N, CLEMENTE P. Autoevaluación según el modelo EFQM a nivel de equipo directivo y de un área clínica descentralizada. Rev Calidad Asistencial 1999; 14: 489.
- FORTUNY B, PIÉ M, CLEMENTE P. Un teléfono 900 para atender gratuitamente las 24 horas del día las sugerencias de nuestros clientes. Rev Calidad Asistencial 1999 ; 14: 603.
- FORTUNY B, PONS A, CLEMENTE P, PARIS J, GATELL T, PERICH N. Gestión de calidad total en el Pius Hospital de Valls. Dirección por procesos, mejora permanente y gestión clínica (1ª. parte) Todo Hospital 2001a ; 173: 35-47.
- FORTUNY B, PONS A, CLEMENTE P, PARIS J, GATELL T, PERICH N. Gestión de calidad total en el Pius Hospital de Valls. Dirección por procesos, mejora permanente y gestión clínica (2ª. parte). Todo Hospital 2001b; 174: 127-137.
- FUKUYAMA F. El fin de la historia y el último hombre. Editorial Planeta, S.A., 1992.
- GALBRAITH JK. Una sociedad mejor. Crítica, 1996.
- GALBRAITH JR. Desingning organizatons. Josey-Bass Publishers, 1995.
- GALBRAITH JR, LAWLER III EE. Organizing for the future: the new logic for managing complex a organizations. The Jossey-Bass Publishers, 1993.
- GALI J, PUIG C, HERNANDEZ J, CARRASCO G, ROSELL G et al. ¿Disminuye la variabilidad entre profesionales con la aplicación de protocolo? Resultado en el proceso asistencial de la fractura de cadera. Rev Calidad Asistencial 1999; 14: 296-306.
- GALLEGO R. Tipus d'agències i estructures pressupostàries: anàlisi de la separació entre comprador i proveïdor en l'administració sanitària catalana. AATM BR 04/2000.
- GALLO P, SERRA-PRAT M, GRANADOS A. Equitat en la provisió de serveis sanitaris a Catalunya. AATM Bro3/2000.
- GARCÍA J, DÍEZ J, CHAMORRO L, NAVAS A, FRANCO A, ARRIBAS JL. Vías clínicas. Medicina Preventiva 1999; 1: 28-39.

- GARCIA M, MARTIN S, ALONSO B. Gestión Clínica en Atención Primària. A: TEMES JL, PARRA B. Gestión Clínica. Mc Graw-Hill/Interamericana de España, S.A.U, 2000: 187-248.
- GARCIA S, DOLAN SL. La dirección por valores. McGraw-Hill Interamericana de España, S.A., 1997.
- GARRIDO J, SILVA MD, OTEO LA. Estudio descriptivo de desarrollo de los criterios agentes del modelo europeo para la gestión de calidad total en hospitales de la Comunidad de Madrid. Rev Calidad Asistencial 1998; 13 : 144-151.
- GARVIN DA. Crear una organización que aprende. A: Harvard Business Review. Gestión del conocimiento. Ediciones Deusto S.A., 2001: 51-89.
- GILMORE TN. Making a leadership change. Jossey-Bass Publishers, 1988.
- GINER S, SAVASA S (eds). Buen Gobierno y Política Social. Ed.. Ariel S.A., 1997.
- GODET M. prospectiva y planificación estrategica. SG editores, S.A., 1991.
- GODFREY AB, BERWICK DM, ROESSNER J. ¿Funciona la gestión de la calidad en la sanidad? Qualitas Hodies, septiembre 1993: 58-62.
- GOLDFARB S. The utility of decision support, clinical guidelines, and financial incentives as tools to achieve improved clinical performance. Joint Commission Journal on Quality Improvement 1999; 25: 137-44.
- GOMEZ J. Medicina basada en la evidencia. Aspectos controvertidos. FMC 1998; 5: 185-196.
- GOMEZ LI, MOLINER FJ, ASTIER P. Sistema sanitario español. A: PIEDROLA G et al. Medicina Preventiva y Salud Pública 10ª edición. Masson S.A., 2001: 1113-1126.
- GONZALEZ B. Los hospitales y el modelo sanitario en la perspectiva del siglo XXI. Hospital 2000 1993; 7: 24-27.
- GONZALEZ RM. La estandarización de cuidados en la gestión del proceso asistencial. Rev Calidad Asistencial 1999; 14 : 273-278.
- GONZÁLEZ-PARAMO JM. Cambios organizativos al servicio de la gestión pública. A: SILIÓ F (ed). La gestión del cambio en los servicios sanitarios. IV Seminario. Granada. Escuela Andaluza de Salud Pública, 1998: 23-77.

- ❑ GRAU J, TRILLA. Reingeniería: el hospital orientado al paciente. A: ASENJO MA, BOHIGAS LI, TRILLA A, PRAT A et al. Gestión diaria del hospital. Masson, S.A., 1998: 67-78.
- ❑ GRIFFIN M. Critical pathways produce tangible results. Health care Strategic Management 1994; 12: 17-23.
- ❑ GRIFFITH JR. Designing 21<sup>st</sup> century healthcare. Leadership in hospitals and health care systems. Health Administration Press, 1998.
- ❑ GRIMA P, TORT-MARTORELL J. Técnicas para la gestión de la calidad. Ed. Díaz de Santos, S.A., 1995.
- ❑ GRIMSHAW J, RUSELL TT. Effect of clinical guidelines on medical practice: a systematic review of rigorous evaluations. Lancet 1993; 342: 1317-1322.
- ❑ GRONROOS C. Marketing y gestión de servicios. Ed. Díaz de Santos, 1994.
- ❑ GUERRERO M. Gestionando procesos clínicos. Gestión Hospitalaria 1998; 4: 49-58.
- ❑ GUILERA E, PEIRO M. Influencia de los sistemas de financiación en la gestión de los hospitales. Hospital 2000 1987; 1: 33-38.
- ❑ GUILERA E. La gestión en el sector sanitario. Orientaciones para el futuro. Hospital 2000 1993; 7: 4-7.
- ❑ GUILERA E. La organización de los Servicios de Salud. ¿Hacia dónde debe orientarse? Todo Hospital 1998; 148: 427-430.
- ❑ GUIX J. Reflexiones en torno de la contención del gasto sanitario: licitudes e ilicitudes. Centro de salud 1994 ; 2: 677-678.
- ❑ GUSTAFON DM, SCHOOF A. Findings of innovation research applied to quality management principles for health care. Health Care Manage Rew 1995 ; 20: 16-33.
- ❑ GUYATT G. User's guides to medical literature. JAMA 1996; 276: 1309-1315.
- ❑ HAM C. Market management in healthcare: Experience in the United Kingdom. Todo Hospital 1996; 130: 35-36.
- ❑ HAMEL G, PRAHALAD CK. El propósito estratégico. Harvard Deusto Business Review 1990; 41: 75-94.
- ❑ HAMEL G, PRAHALAD CK. Competiendo por el futuro. Ed. Ariel, S.A., 1995.
- ❑ HAMMER M, STANTON S.A. La revolución de la reingeniería. E. Díaz de Santos, S.A., 1997.
- ❑ HANDY C. La organización por dentro. Ediciones Deusto, S.A., 1995.
- ❑ HANSON JS, MEYER C. Gestión horizontal: el desmantelamiento de las barreras organizativas al crecimiento. Harvard Deusto Business Review 1995 ; 68: 4-13.

- HARRINGTON HJ. Business process improvement. The breakthrough strategy for Total Quality Productivity, and Competitiveness. McGraw-Hill Inc., 1991.
- HARRISON S. Clinical autonomy and health policy: past and futures. A: EXWORTHY M, HALFORD S. Professionals and the New Managerialism in the Public Sector. Open University Press. 1999.
- HAYES BE. Como medir la satisfacción del cliente. Ed. Gestión 2000, S.A., 1995.
- HEATON C. External peer review in Europe: an overview from the ExPeRT Project. International Journal for Quality in Health Care 2000; 12 : 177-182.
- HEINIGER AI. Gestión clínica en laboratorios. La experiencia en el hospital Carlos Haya de Málaga. A: TEMES JL, PARRA B et al. Gestión Clínica. Mc Graw Hill-Interamericana de España, S.A.U., 2000: 129-142.
- HERAS MA. Desarrollo e implantación de sistemas de indicadores. Qualitas hodie 2000 ; 63: 90-93.
- HERAS MA. Sistemes d'indicadors per a l'excel·lència. ESADE associació 2001; 92 : 80-86.
- HERNANDEZ JM. Preámbulo. A: Guia Metodológica. Un pla estratègic para hospitales. LOPEZ FJ, REYES F, REY C, et al. Conselleria de Sanidade a Servicios Sociales. Xunta de Galicia, 1997.
- HESKETT JL, SASSER WE, HART CWL. Cambios creativos en servicios. Ed. Díaz de Santos, S.A., 1993.
- HEYGATE R. ¿Por qué cometemos tantos errores en la innovación de procesos. Harvard Deusto Business Review 1998; 82: 6-13.
- HEYSSELL RM, GAINNER JR, KUES IW, JONESS AA, LIPSTEIN SH. Decentralised management in a teaching hospital. N Engl J Med 1984: 310; 1477-1480.
- HOSPITAL SANT JAUME. Pla estratègic 2001-2005. Patronat Municipal Hospital Sant Jaume de Olot, 2001.
- HUETE LM. Dirigir a profesionales. Harvard Deusto Business Review 1989; 39: 136-144.
- HUETE LM. Factores que determinan la calidad de servicio. Harvard DEUSTO Business Review 1994; 64: 76-87.
- HUMET C. La responsabilidad del gestor en el impulso y seguimiento de los programas de calidad. Rev. Calidad Asistencial 1999; 14: 773-780.
- HUSE EF, BOWDITCH JL. El comportamiento humano en la organización. Ed. Deusto, 1992.
- IASIST. TOP-20. Los mejores hospitales. IASIST SA, 2000.

- IBERN P. La medida de la satisfacción en los servicios sanitarios. Gac. Sanit 1992; 6:176-185.
- IBERN P, CALSINA J. Més enllà de la separació de funcions: les organitzacions sanitàries integrades. Fulls Econòmics 2001; 35: 17-20.
- IESE. Sector hospitalari de Catalunya. Centre Català de la Qualitat, 1994.
- INSALUD. Plan de Calidad. Servicio de Publicaciones,2000.
- INSALUD. [www.msc.es/insalud/plan/plan.htm](http://www.msc.es/insalud/plan/plan.htm).
- IMAS informació. Moment actual Pla Estratègic IMAS període 1995-1999. Butlletí informatiu de l'Institut Municipal d'Assistència Sanitària 1995; 3.
- ISHIKAWA K. Introducción al control de calidad. Díaz de Santos, S.A., 1994.
- JACKSON S. Europe supports UK Government in putting quality at the heart of health care. Health Manpower Management 1998; 24: 100-103.
- JAEGER BJ, KALUZNY AD, McLAUGHLIN CP. TQM/CQI: from industry to health care. A: Continuous Quality Improvement in health care. Theory, implementation and applications. An Aspen Publication, 1994: 11-32
- JIMENEZ J, MOLINA P, GRANDAL J et al. El Modelo Europeo de Gestión de Calidad Total como sistema de gestión hospitalaria, experiencia y resultados tras dos años de implantación en un hospital público. Rev Calidad Asistencial 2000 ; 15: 164-171.
- JOHNSON S. Qui s'ha endut el meu formatge? Ediciones Urano, S.A., 2000.
- JOVELL AJ, NAVARRO MD. Guías de práctica clínica. FMC 1995; 2: 152-156.
- JOVELL AJ, NAVARRO MD, AYMERICH M. Guies de pràctica clínica. Evidència científica i presa de decisions en Sanitat. A: JOVELL AJ., AYMERICH M (dir) Monografies Mèdiques de l'Acadèmia de Ciències Mèdiques de Catalunya i de Balears, 1999 :221-234.
- JOVELL AJ. Metodología del diseño de guías de práctica clínica. MAPFRE Medicina 1999; 10 (supl. III): 29-31.
- JURAN JM. La función de la calidad. A: JURAN JM, GRYNA FM. Control de Calidad, 4ª edición. Mc Graw Hill, 1993 : 2.1-2.13.
- JURAN JM. Por qué fracasan las iniciativas de la calidad. Harvard DEUSTO Business Review 1994 ; 63 : 58-62.
- KALUZNY AD, HALVERSON PK. Gestión en el sector sanitario público: vinculando la acción a la estrategia. A: de MANUEL E, PÉREZ-LÁZARO JJ (eds). Escuela Andaluza de Salud Pública. Documentos Técnicos 1995; 10: 45-58.
- KALUZNY AD, McLAUGHLIN CP, JAEGER BJ. TQM as a managerial innovation: research ,issues and implications. A: McLAUGHLIN CP, KALUZNY Continuous Quality Improvement

in Health Care. Theory, implementation, and applications. An Aspen Publication, 1994 : 301-314.

- KASSIRER JP. Our ailing Public Hospital. Cure them or close them ? N Engl J Med 1995 ; 333 : 1348-1349.
- KATZ JM, GREEN E. Managing quality: a guide to system-wide performance management 2nd ed. Mosby-Year Book, Inc., 1996.
- KATZENBACH JR, SMITH DK. Equipos en la cumbre. Harvard Deusto Business Review 1995; 67: 34-41.
- KEEN PGV. The process edge. Creating value where it counts. Harvard Business School Press, 1997.
- KLAZINGA N. Pros y contras de la aplicación de las normas ISO en hospitales. Rev Calidad Asistencial 1996 ; 11: 122-123.
- KOTLER PH, CLARKE RN. Marketing for health care organizations. Prentice-Hall Inc., 1987.
- KOTTER JP. El directivo como líder y como ejecutivo: la simbiosis del éxito. Harvard Deusto Business Review 1991; 45: 3-12.
- KOTTER JP. El líder del cambio. McGraw-Hill Interamericana Ed. S.A., 1997.
- KOTTER JP. Qué hacen los líderes. Gestión 2000, 2000.
- LAMARCA I, CAÑIS A. Adaptación del modelo de planificación de recursos hospitalarios (MPRH) a una organización focalizada al paciente. Todo Hospital 1997a; 134: 37-47.
- LAMARCA I, CAÑIS A, GRAU J. Concepción de un plan de mejora de la calidad centrado en el paciente. Todo Hospital 1997b; 141: 41-56.
- LAMARCA I, GRAU J, CAÑIS A. Hoja de Análisis Matricial de Procesos (HAMP). Todo Hospital 1998; 143: 9-14.
- LATRE JM. Medida y valoración económica del proyecto sanitario en los servicios asistenciales. A: TEMES JL, PARRA B et al. Gestión Clínica. Mc Graw Hill- Interamerica de España, S.A.U.,2000: 61-71.
- LE GRAND J, MAYS N, MULLIGAN JA. Learning from the NHS International Market: A review of evidence. London, King's Fund Institute Publications, 1998.
- LEE R, JONES LW. The fundamentals of good medical care. Chicago University Press, 1993.

- Ley General de Sanidad (Ley 14/1986, de 25 de Abril) y Ley Orgánica de Medidas Especiales en Materia de Salud Pública (Ley 3/1986, de 14 de Abril). Edición anotada. Ministerio de Sanidad y Consumo, 1987.
- Ley 30/94, de 24 de Noviembre de fundaciones e incentivos fiscales a la participación privada en actividades de interés general.
- Ley 6/97, de 14 de Abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE).
- Ley 15/97, de 25 de Abril, sobre habilitación de nuevas formas de gestión del Sistema Nacional de Salud.
- Ley 50/98, de 30 de Diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social.
- LISTER G. Hospital and Organisational Change Integrated Care in European Manged Care System. *Todo Hospital* 1996; 130: 51-54.
- Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya.
- Llei 11/1995, de 29 de setembre, de modificació parcial de la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya.
- LLORIA P, ZARZO A, RAMOS J. Introducción a la implantación de la EFQM en el Hospital Universitario la Fe. *Rev. Calidad Asistencial* 2000; 5:135-141.
- LLUCH E. La operación primavera contra la Ley General de Sanidad. A: ORTEGA F, LAMATA F. *La década de la reforma sanitaria*. Exlibris Ediciones, S.L., 1998: 29-34.
- LOMAS J, ANDERSON GM, DOMNICK-PIERRE K et al. Do practice guidelines guide practice? *N engl J Med* 1989 ; 321: 1306-1311.
- LOPEZ LA, JIMÉNEZ JM. Diferencias entre los sistemas de valores de los gestores sanitarios y los profesionales asistenciales. *Gestión Hospitalaria* 1997; 1: 34-39.
- LOPEZ-CASASNOVAS G. Nuevas perspectivas de gestión en los sistemas sanitarios públicos. *Gaceta Sanitaria* 1989; 15: 577-580.
- LOPEZ-CASASNOVAS G. Els sistemes de finançament dels hospitals: Anàlisi de tendències i estudi de consistència de les propostes de reforma per a la seva implantació en els sistemes sanitaris públics. *Gaceta Sanitaria* 1993; 36: 131-146.



- LOPEZ-CASASNOVAS G. Las propuestas de reforma sanitaria: condicionantes de eficiencia y de equidad. A: CAINES E, COSTAS E, FREIRE JM et al. Reformas sanitarias y quidad. Fundació Argentaria-Visor, 1997: 43-74.
- LOPEZ-CASASNOVAS G. La sanitat catalana. Finançament i despesa en el marc de les societats desenvolupades. Col·lecci'o Els llibres dels Fulls Econòmics 16. Generalitat de Catalunya. Departament de Sanitat i Seguretat Social, 2001.
- LOPEZ-CASASNOVAS G, ORTUN V, MURILLO C. El sistema sanitario español: informe de una década. Fundación BBV, 1999.
- LORENZO S. ¿Gestión de procesos en asistencia sanitaria?. Rev Calidad Asistencial 1999; 14: 243-244.
- LORENZO S. Evidencias de aplicación del Modelo EFQM de Excelencia al sector sanitario en nuestro medio. Rev Calidad Asistencial 2000; 15: 129-130.
- LORENZO S, ALVAREZ FR, ALTAMORE G, POMBO N. Gestión de la Calidad Total en la Fundación Hospital Alcorcón. Rev Calidad Asistencial 1998 ; 13: 391-397.
- LORENZO S, ARANAZ J, RUIZ P, SILVESTRE MC, MIRA JJ. Indicadores para monitorizar la calidad en cirugía. Cir Esp 1999; 66 : 245-249.
- LORENZO S, ARCELAY A, BACIAGALUPE M, MIRA JJ, PALACIO F, IGNACIO E, VITALLER J. Autoevaluación de centros sanitarios. Utilizando como referencia el Modelo de Excelencia de la EFQM. MSD, 2001.
- LORENZO S, MIRA JJ, SANCHEZ E. Gestión de Calidad Total y Medicina basada en la evidencia. Med. Clin. (Barc) 2000 ; 114 : 460-463.
- LUTTMAN RJ, LAFFEL GL, PERARSON SD. Usuing PERT/CPM (Program Evaluation and Review Technique/Critical path Method) to design and improve clinical processes. Qual Manager Health Care 1995; 3: 1-13.
- MAISTER DH. Managing the professional service firm. Free Press Paperbacks, 1993.
- MAIZ E. El modelo europeo de gestión de calidad total. Hospital Provincial de Guipúzcoa. A: DE MANUEL E, SILIÓ F (eds). Gestión sanitaria en el siglo XXI. Escuela Andaluza de Salud Pública, 1996: 92-95.
- MANTE C. Noves estratègies en l'organització de serveis sanitaris. Annals de Medicina 2001; 84: 10-12.

- MANZANERA R, NAVARRO A, SPAGNOLO E, et al. Sistema sanitario público en Catalunya 1997. Algunas variaciones intraterritoriales. Revista de Administración Sanitaria 1999; 3: 75-93.
- MARIN I. ¿Puede la gestión sanitaria tener fundamento clínico ? Med. Clin (Barc) 1995; 104: 381-386.
- MARION J, PEIRO S, MARQUEZ S, MENEU R. Variaciones en la práctica médica: importancia, causas e implicaciones Med Clin (Barc) 1998; 110: 382-390.
- MARQUES JA, PEIRÓ S, MEDRANO J, LIBRERO J, PEREZ-VAZQUEZ MT, ARANAZ J. Et al. Variabilidad en las tasas de intervenciones de cirugía general por áreas de salud. Cir Esp 1998; 63 : 445-453.
- MARQUET R, AVELLANA E, DAVINS J. La calidad en Atención Primaria de Salud: nuevas perspectivas. I. La planificación de la calidad. Formación Médica Continuada 1994; 1: 7-18.
- MARRON A, JIMÉNEZ J, ALIAGA F, GARCIA D. El sistema nacional de salud en la década del 2000: los escenarios finales de la reforma sanitaria. SG editores, 1994.
- MARSAL JR. La diversitat de fórmules de gestió en el marc de la Llei d'ordenació sanitària de Catalunya. Fulls Econòmics del sistema sanitari 1998; 31: 21-24.
- MARTIN D, SHELL R. Management of professionals. Insights for maximizing cooperation. Marcel Dekker, Inc., 1988.
- MARTIN JJ, LOPEZ DEL AMO MP. Propuestas de reforma del sistema nacional de salud. Las nuevas fórmulas de personificación jurídica en las organizaciones sanitarias. A: TEMES JL, PARRA B. Gestión Clínica. Madrid. McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U., 2000 : 27-50.
- MASFURROLL G, PLANAS MJ. Gestión del cambio en la sanidad pública. Todo Hospital 1993; 102 : 25-32.
- MASSAGUER R. Las innovaciones en gestión en la Sanidad en Catalunya. El modelo sanitario catalán, un modelo sanitario de futuro. Gestión Hospitalaria 1995; 1: 7-12.
- MASSONS J. Finanzas. Colección ESADE. Ed. Hispano Europea, S.A., 1995.
- MATHERS M. Model EFQM Excel·lència. Innovació i millora contínua. Revista de Qualitat 2000; 35: 4-9.

- MAURI E, ORIOL-BOSCH A, LLOVERAS G, CODINA J. Estudi sobre tendències i escenari que actuen sobre les competències professionals en ciències de la salut. Consell Català d'Especialitats en Ciències de la Salut. Institut d'Estudis de la Salut. Acadèmia de Ciències Mèdiques de Catalunya i Balears, Fundació Parc Taulí, 1994.
- MAURI J. Organización del trabajo en el hospital. *Todo Hospital* 1995; 117: 21-25.
- MAURI J. Gestión Estratégica. A: ASENJO MA, BOHIGAS LL, TRILLA A, PRAT A et al. Gestión diaria del hospital. Masson, S.A., 1998: 39-49.
- McLAUGHLIN CP, KALUZNY AD. Total quality management in health: Making it work. *Health Care Manage Rev* 1990; 15 : 7-14.
- McLAUGHLIN CP, KALUZNY AD. Continuous quality improvement in health care: Theory, implementation, and applications. An Aspen Publication, 1994.
- McLAUGHLIN CP, KALUZNY AD. Total Quality Management issues in Managed Care. *J. Health Care Financ* 1997;241; 10-16.
- MENDOZA X. La gestió de les organitzacions de professionals en el sector públic: de l'antagonisme a la cooperació. Tesis Doctoral. Departament d'Economia Política, Hisenda Pública i Dret Financer i Tributari. Universitat de Barcelona, 1999.
- MERKENS B, SPENCER J. A successful and necessary evolution to shared leadership a hospital's story. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 1998; 11; I-IV.
- MINTZBERG H. La estructuración de las organizaciones Ed. Ariel, S.A., 1984.
- MINTZBERG H. La naturaleza del trabajo directivo. Ed. Ariel, S.A., 1991.
- MINTZBERG H. Los peligros de la planificación estratégica. *Harvard Business Review* 1994; 60: 5-17.
- MINTZBERG H. Perfeccionamiento de la labor del directivo. *Harvard Business Review* 1995; 67: 4-21.
- MINTZBERG H. Política y la organización de tipo político. A: MINTZBERG H, QUINN JB, GHOSHAL S. El proceso estratégico. Edición europea revisada. Prentice Hall Iberia, 1999: 311-317.
- MIÑO G, TEMES JL, PARRA B. Unidad clínica del aparato digestivo del hospital universitario Reina Sofía de Córdoba. Proyecto y primeras experiencias. A: TEMES JL, PARRA B. Gestión Clínica. Mc Graw-Hill/Interamericana, 2000: 93-110.
- MIRA JJ. Innovaciones en la satisfacción del cliente. *Rev. Calidad Asistencial* 1999; 14: 781-784.

- ❑ MIRA JJ, ARANAZ J, RODRIGUEZ-MARIN J, BUIL JA, CASTELL M, VITALLER J. SERVQUHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. Medicina Preventiva 1998a; vol IV: 12-18.
- ❑ MIRA JJ, BUIL JA, LORENZO S, VITALLER J, ARANAZ J. Marketing sanitario y calidad asistencial: reflexiones para el diseño de los servicios quirúrgicos. Cirugía Española 2000; 67: 180-183.
- ❑ MIRA JJ, BUIL A, RODRIGUEZ-MARIN J, ARANAZ J. Calidad percibida del cuidado hospitalario. Gaceta Sanitaria 1997a; 11: 176-189.
- ❑ MIRA JJ, BUIL JA, VITALLER J, HERRERO JF, RODRIGUEZ-MARIN J. Aplicación del modelo de discrepancias a la gestión de la calidad de los servicios que presta un hospital. Revista de Calidad Asistencial 1997b; 12: 92-99.
- ❑ MIRA JJ, BUIL JA, VITALLER J, RODRIGUEZ-MARIN J, GOSALBEZ C. Calidad del servicio hospitalario percibido por sus clientes potenciales y reales. Revista de Calidad Asistencial 1996; 11: 208-214.
- ❑ MIRA JJ, LORENZO S, RODRIGUEZ-MARIN J et al. La aplicación del Modelo Europeo de la Calidad Total al Sector Sanitario: ventajas y limitaciones. Rev Calidad Asistencial 1998b; 13: 92-97.
- ❑ MIRA JJ, RODRIGUEZ J, TIRADO S. et al. Semejanzas y diferencias entre satisfacción y calidad percibida. Rev. Calidad Asistencial 2000; 15: 36-41.
- ❑ MOLINER MA, MOLINE J. La calidad percibida del servicio de un centro de planificación familiar: un enfoque de marketing. Aten primaria 1996; 7: 72-84.
- ❑ MOLLERS J, SONNTAG HG. Systematic analysis and controlling of health care organisation lead to numerical health care improvements. Health Manpowe Management 1998; 24; 178-182.
- ❑ MONRAS P. Exigencias del cambio sanitario actual. Revista Rol de Enfermería 1993; 183: 31-34.
- ❑ MONRAS P. Alternatives dins de la gestió sanitària: de la gestió d'estructures a la gestió integrada dels processos assistencials. Fulls Econòmics 1994a; 22: 17-19.
- ❑ MONRAS P. Cap a un nou equilibri en el sistema sanitari. Paper i significat del procés d'empresarialització. Salut Catalunya 1994b ; 8: 185-188.
- ❑ MONRAS P. De l'organització jeràrquica a l'organització participativa. Una reforma hospitalària necessària. Salut Catalunya, 1995; 9: 115-123.
- ❑ MONRAS P. La gerenciacracia, el corporativismo y la cultura participativa en las organizaciones sanitarias. Med Clin (Barc) 1996; 106: 63-65.

- MONRAS P. De la equidad a la eficiencia: un modelo de “segunda generación” para la gestión de servicios sanitarios. *Todo Hospital*, 1997; 134: 13-21.
- MONRAS P. Liderazgo clínico en las instituciones sanitarias. *Todo Hospital* 1998; 152: 727-732.
- MONRAS P, GILI P, REY M, BARO X. Desarrollo profesional en las organizaciones sanitarias. *Revista Rol de Enfermería* 1995; 200: 17-23.
- MONRAS P, MALUQUER R. L'organització de l'hospital i la qualitat assistencial. *Salut Catalunya* 1991; 5:1 24-128.
- MONRAS P, NOGUERAS A. Reingeniería de procesos. *Revista ROL de Enfermería* 1997; 221: 19-26.
- MOORE GB, REY DA, ROLLINS JD. La sanidad en el tercer milenio. Andersen Consulting, 1997.
- MORACHO O. Arquitectura de procesos. Gestión por procesos en el Hospital de Zumarraga. *Qualitas Hodie* 1999; 7: 60-65.
- MORACHO O. Gestión por procesos en el Hospital de Zumárraga y Modelo Europeo Excelencia: gestión y evolución de la mejora continua. *Rev Calidad Asistencial* 2000; 15: 142-150.
- MORACHO O, COLINA A, AMONDARAIN MA, AGUIRRE L, RUIZ-ALVAREZ E, SALGADO MV. Experiencia práctica del procesp de evaluación externa con el Modelo de Excelencia de la EFQM. *Rev Calidad Asistencial* 2001; 16: 322-329.
- MOREU F. Per a un nou model d'hospital. Cal retornar el protagonisme al que és sanitari. *Gaceta Sanitaria* 1991; 25: 179-182.
- MOREU F. Una nova manera d'entendre la gestió. *Salut Catalunya*, 1993a; 7 : 119-125.
- MOREU F. De l'estat de benestar a la societat de benestar. La seva repercussió en la gestió sanitària. *Salut Catalunya* 1993b ; 7: 263-265.
- MOREU F. Modelos de Gestión: la refundación de la empresa sanitaria. *Gestión Hospitalaria* 1994; 4: 56-58.
- MOREU F. El cap de servei com a product manager. *Salut Catalunya* 1996; 10 : 26-29.
- MOREU F. La administración, el mercado y la competencia como agentes del cambio hospitalario. *Todo Hospital* 1996; 130: 75-76.
- MOREU F. Gestión clínica ¿de que hablamos? *Diario Médico* 1998; 29 de abril.
- MOSS F, GARSIDE P. The importance of quality:sharing responsibility for improving patient care. *Br Med J* 1995; 310: 996-999.

- MOSS F, GARSIDE P, DAWSON S. Organizational change: the key to quality improvement. *Quality Health Care* 1998; 7: 51-52.
- MOSS KANTER R. *Las nuevas fronteras del management*. Ed. Paidós Ibérica, S.A., 1999.
- NABITZ VW, KLAZINGA NS. EFQM approach and the Dutch Quality Award. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 1999; 12/2: 65-70.
- NAISBITT J, ABURDENE P. *Reinventar la empresa*. Ed. Folio, S.A., 1986.
- NAVARRO V. *Globalización económica, poder político y Estado del bienestar*. Ed. Ariel, S.A., 2000.
- NAYLOR G. Using the Business Excellence Model to develop a strategy for a health care organisation. *International Journal of Health Care Quality Assurance* 1999; 12 : 37-44.
- NET A, SUÑOL R, BOHIGAS L, DELGADO R. El control de calidad en el Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. *Med Clin (Barc)* 1986; 86 : 725-730.
- NIGHTINGALE F. *Notes on nursing: what it is and what is not*. A. Meisenheimer CG. *Improving quality a guide to effective programs*. Aspen Publication, 1992.
- NOGUERAS A. Punt de vista d'un professional del sector sobre la participació i el compromís dels professionals en la gestió. *Fulls Econòmics* 1995; 25: 17-19
- NOGUERAS A, GRAU M, SOLANS P, MONRAS P. La experiencia de gestión por procesos en el Parc Taulí. *Cuadernos de Gestión* 1998; 4: 23-36.
- NORMANN R. *Service management: strategy and leadership in a service business*. 2<sup>nd</sup> ed. John Wiley & Sons Ltd, 1998.
- OBESO C. El rol del gerente en el hospital: una aproximación. *Hospital* 2000. 1989; 4: 7-10.
- OBESO C. *Gestión de las organizaciones profesionales sanitarias*. *Papers ESADE* n. 87. ESADE, 1992.
- OCDE. *La reforma de los sistemas de asistencia sanitaria. Estudio de diecisiete países de la OCDE*. Ministerio de Sanidad y Consumo, 1998a.
- OCDE. *La reforma del sistema sanitario. Análisis comparativo de siete países de la OCDE*. Ministerio de Sanidad y Consumo, 1998b.
- ORTUN V. Incorporación de los criterios de eficiencia económica a las decisiones clínicas. *Información Comercial Española*, Mayo-Junio 1990a: 117-129.
- ORTUN V. *La economía en sanidad y medicina: instrumentos y limitaciones*. Ed. Escola Universitària de Treball Social i La Llar del Llibre, 1990b.
- ORTUN V. Diferentes formas de gestión sanitaria. *El Médico* 1994; 531: 74-81.
- ORTUN V. Clínica y gestión. *Med Clin (Barc)* 1995a; 104: 224-227.

- ORTUN V. La participació dels professionals en la gestió. Fulls Econòmics 1995b; 25: 10-13.
- ORTUN V. Gestión privada de la sanidad. A: Círculo de Empresarios. Alternativas de reforma para la sanidad pública 1998a ; diciembre, boletín 63: 285-311.
- ORTUN V. El paper dels directius als centres sanitaris. Fulls Econòmics 1998b; 31: 33-35.
- ORTUN V. Gestión sanitaria y calidad. Rev. Calidad Asistencial 1999; 14: 688-691.
- ORTUN V, LÓPEZ G, PUIG J, SABÉS R. El sistema de finançament capitatiu: possibilitats i limitacions. Fulls Econòmics 2001; 35: 5-16.
- OSAKIDETZA Osasuna Zainduz. Estrategias de cambio para la sanidad vasca. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 1993.
- OSAKIDETZA. Gestión del proceso asistencial hospitalario. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 1996.
- OSAKIDETZA. Gestión clínica. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 1997.
- OSBORNE D, GAEBLER T. La reinención del gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público. Ediciones Paidós Ibérica, S.A., 1994.
- OSTROFF F, SMITH D. La organización horizontal. Harvard DEUSTO Business Review 1993; 56: 4-19.
- OSTROFF F. The Horizontal organization. Oxford University Press, 1999.
- OSTROFF F. La organización horizontal. Harvard Deusto Business Review 2000; 94: 89-93.
- OTERO AS. Gestión clínica en nefrología. Una aproximación metodológica. A: TEMES JL, PARRA B. Gestión Clínica. Mc Graw-Hill/Interamericana de España, S.A.U., 2000: 73-92.
- OUCHI W. Theory 2, how american bussiness con meet the japanese challenge. Addison-Eesley, Reading, 1981.
- PARENTE S, LOUREIRO R. Gestaõ da qualidade em saúde. O Modelo da European Foundation for Quality Management. Acta Médica Portuguesa 1998; 11: 979-988.
- PARRA B, TEMES JL. Principales características del sistema nacional de salud español (NS). A: TEMES JL, PARRA B et al. Gestión Clínica. Mc Graw-Hill/Interamericana de España, S.A.U., 2000: 1-26.

- PEIRO M. Integración de proveedores de servicios asistenciales. Cuadernos de gestión 2001 ;7: 59-64.
- PEIRO S, MENEU R, MARQUES JA, LIBRERO J, ORIDIÑANA R. La variabilidad en la práctica médica: relevancia, estrategias de abordaje y política sanitaria. Papeles de Economía Española 1998; 76: 165-175.
- PEIRO S, PORTELLA E. El grupo nominal en el entorno sanitario.. Institut Valencià d'Estudis en Salut Pública. Quaderns de salut pública i administració de serveis de salut 1994; 1: 6-15.
- PEREZ P, DELGADO R, MOREU F. La política de Qualitat de la Ciutat Sanitària de Bellvitge. Salut Catalunya 1991; 5: 129-134.
- PEREZ V. Médicos, administradores y enfermos: la calidad de la asistencia sanitaria. Papeles de Economía Española 1982; 12-13: 231-251.
- PEREZ-FERNANDEZ JA. Gestión de la calidad orientada a los procesos. ESIC ed., 1999.
- PETERS JP. El proceso de planificación estratégica para hospitales. Masson, S.A., y SG Editores, S.A., 1989.
- PETERS T. Más allá de la descentralización: desorganizar para liberar la imaginación. Harvard Deusto Business Review 1995; 69: 5-23.
- PETERS TJ, WATERMAN RH. En busca de la excelencia. Ed. Folio. S.A., 1989.
- PINEAULT R, DAVELUY C. La planificación sanitaria. Conceptos, métodos, estrategias. MASSON, S.A., Salud y Gestión, 1987.
- PITT DJ. Improving performance through self-assessment. International Journal of Health Care Quality Assurance 1999; 12: 45-53.
- PIUS HOSPITAL DE VALLS. Línies estratègiques per assolir el segle XXI. Fundació Pública Pius Hospital de Valls, Gestió Pius Hospital de Valls, 1997.
- PLSEK PE. Directed Creativity and the Management of Quality in Health Care. A: CALDWELL (ed). The Handbook for Managing Change in Health Care. ASQ Quality Press, 1997 : 479-509.
- PONS A. Cambio organizativo en el Pius Hospital de Valls: definición, implantación y evaluación. Tesina Máster en Economía de la Salud y Gestión Sanitaria. Universitat Pompeu Fabra, Universitat de Barcelona, 2000.
- PORTER ME. Estrategia competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia. CECSA, 1991.



- PORTILLO J, MENDILUCE J, EDER F et al. Diseño de criterios e indicadores de calidad en procesos clave:cataratas. Rev Calidad Asistencial 1996 ; 12 : 7-15.
- PRAT A, TORT-MARTORELL X, GRIMA P, POZUETA L. Métodos estadísticos. Control y mejora de la calidad. Ed. UPC, 1997.
- PRAT J. Reorientant el Servei Català de la Salut. A: El sistema sanitari català davant els nous reptes. Servei Català de la Salut 2000 : 25-40.
- PRICE MJ, CHEN EE. Gestión de la calidad total en la pequeña empresa. Harvard DEUSTO Business Review 1994 ; 59: 44-57.
- RAMON C, RICCI C. Proceso de autoevaluación de la Fundación Hospital Manacor mediante el Modelo Europeo de Gestión de Calidad Total. Rev. Calidad Asistencial 2000; 15: 151-154.
- RANNEY J. Gestión de equipos multifuncionales; perfiles diferentes para un objetivo común. Harvard Deusto Business Review 1996; 74 : 68-75.
- Real Decreto 29/2000, de 14 de Enero, sobre nuevas formas de gestión del Instituto Nacional de la Salud.
- RECAS. Registro Español de Certificación y Acreditación Sanitaria. Rev Calidad Asistencial 2001; 16: 259-260.
- RICOY JM. Prólogo. A: PETERS JP. El proceso de planificación estratégica para hospitales. Masson, S.A., y SG Editores, S.A., 1989.
- RIESGO I. La gestión diaria del hospital. Todo Hospital 1993; 100: 33-39.
- RIESGO I, OROFINO L, EGUREN C, FLORES JT. Restaurar la confianza: un proyecto de futuro para el Hospital Ramón y Cajal. INSALUD, 1993.
- RIVERA J, OSENDE C. El hospital del siglo XXI. Harvard Deusto Business Review 1997; 76: 59-65.
- RODRIGUEZ JR. La gestión por actividades en el hospital. Consecuencias sobre el modelo organizativo. Centros de cuidados orientados al paciente. Gestión Hospitalaria 1997; 4: 22-26.
- ROMA J. Servei Català de la Salut: passat, present i futur. Fulls Econòmics del sistema sanitari. 1994; monografies 5: 47-50.
- ROMA J. El Servei Català de la Salut i la nova organització de l'assistència sanitària pública a Catalunya. Fulls Econòmics informes 1, 1997.

- ROSANDER AC. La búsqueda de la calidad en los servicios. Ed. Díaz de Santos, S.A., 1992.
- ROSANDER AC. Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios. E. Díaz de Santos, S.A., 1994.
- ROOS J, ROOS G, DRAGONETTI NC, EDVINSSON L. Capital intelectual. Ed. Paidós Ibérica,S.A., 2001.
- ROURE J, MOÑINO M, RODRIGUEZ-BADAL MA. La gestión por procesos. Biblioteca IESE de gestión de empresas. Ed. Folio, 1997.
- ROURE J, RODRIGUEZ MA. Hacia la calidad de la gestión. Harvard Deusto Business Review 1996; 75 : 28-46.
- ROURE J, RODRIGUEZ MA. Aprendiendo de los mejores. El modelo EFQM y el proceso de autodiagnóstico en la práctica. Ed. Gestión 2000, 1999.
- RUIZ U, SIMON J, MOLINA P, JIMENEZ J, GRANDAL J. A two-level integrated approach to self-assessment in healthcare organization. International Journal of Health Care Quality Assurance 1999; 12/4:135-142.
- SALTMAN RB, FIGUERAS SJ. Reformas sanitarias en Europa. Análisis de las estrategias actuales. WHO 1997. Ministerio de Sanidad y Consumo, 1997.
- SANCHEZ E. Pla de Salut de Catalunya 1999-2001. Departament de Sanitat i Seguretat Social. Generalitat de Catalunya, 1999.
- SANCHEZ E, DARPO J, VILLAR F et al. De la Gestión de la Calidad hacia la Excelencia en la Gestión a través del modelo de autoevaluación de la European Foundation for Quality Management (EFQM) en una red pública de centros sanitarios. Rev Calidad Asistencial 2000; 15: 177-183.
- SANCHEZ J, GOMEZ J. La financiación territorial en sanidad: Especial referencia a España. Papeles de Economía Española 1995; 76: 19-48.
- SANCHEZ I. Peligra la transferencia en bloque y sobrevive el Insalud. Diario Médico, 25 de julio de 2001.
- SANCHEZ R, SANADO LA, ORIO I et al. ¿Es posible satisfacer expectativas, reducir ineficiencias y mejorar la calidad a través del rediseño de un proceso? Rev Calidad Asistencial 1999;14 : 255-258.
- SCARDINA SA. SERVQUAL: a tool for evaluating patient satisfaction with nursing care. J Nurs Care Qual 1997; 8 :38-46.

- SCHYVE PM. The evolution of external quality evaluation: observations from the Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. *International Journal for Quality in Health Care* 2000; 12 : 255-258.
- SEGURA A. La salut i els sistemes sanitaris. *Salut Catalunya* 1993; 7: 183-188.
- SELLER C, DEZELL A. Case Management Plans: Design for transformation. *New England medical center Hospitals*, 1987.
- SENGE P. La quinta disciplina. E. Juan Ganica, S.A., 1993.
- SEGOVIA de ARANA JM, PERA C, GOIRIENA JJ, CABASES JM. La formación de los profesionales de la salud. *Fundación BBV*, 1999.
- SIMON R, GUIX J, NUALART L, SURROCA RM, CARBONELL JM. Utilización de modelos como herramienta de diagnóstico y mejora de la calidad: EFQM y Joint Commission. *Rev Calidad Asistencial* 2001;16: 308-312.
- SHAW C. External quality mechanisms for health care: summary of the ExPeRT project on visitatie, accreditation, EFQM and ISO assessment in European Union countries. *International Journal for Quality in Health Care* 2000; 12: 169-175.
- SHEWHART WA. Economic control of quality of manufactured product. D. Van Nostrand Comapny, 1931.
- SHORTELL SM, KALUZNY AD. Organization Theory and health Services Management. A: SHORTELL SM, KALUZNY AD. Health care management: organization design and behavior 3<sup>rd</sup> ed. Delmar Publishers Inc, 1994: 3-29.
- SHYRE P. Las normas ISO 9000 y la acreditación desde la perspectiva del sector sanitario. *Rev. Calidad Asistencial* 1996; 11: 72-73.
- SMITH BM. Tens in health care coverage and financing and their implications for policy. *N Engl J Med* 1997; 337: 1000-1002.
- SOBRADILLO V, LOPEZ P. Unidad de patología respiratoria. Hospital de Cruces. Bilbao. A: JIMENEZ J (dir). Manual de gestión para jefes de servicios clínicos, 2<sup>a</sup> edición. Díaz de Santos, S.A.,2000 : 591-605.
- Subdirección General de Evaluación y Calidad Asistencial. Plan Integral de Calidad. Centros Hospitalarios. Osakidetza, 1992.
- SUÑOL R. Posada en funcionament d'un programa de qualitat assistencial en un hospital. *Salut Catalunya* 1991; 5 : 121-123.
- SUÑOL R. Agenda para la calidad en el nuevo milenio. *Rev Calidad Asistencial* 1999; 14 : 725-728.

- SUÑOL R, BAÑERES J. Origen, evolución y características actuales de los programas de Gestión de la Calidad en los servicios de salud. En Tratado de Calidad Asistencial en Atención Primaria. Du Pont Pharma, S.A., 1997 : 47-77.
- SWEENEY J, HEATON C. Interpretations and variations of ISO 9000 in acute health care. International Journal for Quality in Health Care 2000; 12 : 203-209.
- SWIERINGA J, WIERDSMA A. La organización que aprende. Addison –Wesley Iberoamericana, S.A., 1995.
- TEMES JL, GIL J. Sistema Nacional de Salud. McGraw-Hill /Interamericana, 1997.
- TEMES JL, PARRA B, KELLER I. Gestión Clínica. Ventajas e inconvenientes. A: TEMES JL, PARRA B et al. Gestión Clínica, Mc Graw Hill-Interamericana de España, S.A.U., 2000: 51-59.
- TOFFLER A. El cambio del poder. Plaza Janés Editores, S.A., 1990.
- TOMASKO RM. Repensar la empresa. La arquitectura del cambio. Ed. Paidós Ibérica, S.A., 1996.
- TORT-MARTORELL X. EFQM Excellence Model vs ISO 9000 (2000). Revista de Qualitat 2000a; 35: 17-18.
- TORT-MARTORELL X. El programa de millora Sis Sigma. Revista de Qualitat 2000b; 39: 27-33.
- TORT-MARTORELL X. El modelo EFQM y su aplicación en el Pius Hospital de Valls. A: Libro de Ponencias. Jornada de puertas abiertas Pius Hospital de Valls. Ed. Club Gestión de Calidad y Pius Hospital de Valls, Valls 2000: 105-119.
- TRIAS X. El Servei Català de la Salut i la nova organització de l'assistència sanitària pública a Catalunya. Fulls Econòmics informes 1, 1992a.
- TRIAS X. La gestió empresarial en el món de la sanitat. Departament de Sanitat i Seguretat Social. Generalitat de Catalunya, 1992b.
- TRILLA A, ASENJO MA. Reingeniería: la experiencia del Hospital Clínic de Barcelona. A: JIMENEZ J (dir). Manual de gestión para jefes de servicios clínicos, 2ª edición. Ed. Díaz de Santos, S.A., 2000: 633-644.
- TRIQUELL LI. Els canvis a l'Hospital General d'Igualada aplicant els principis de la millora contínua. Revista del Consorci Hospitalari de Catalunya 1993; 17: 6-11.
- TRIQUELL LI. El modelo europeo de excelencia de la "European Foundation for quality management" (EFQM): un instrumento facilitador de la mejora continua, la integración y la

participación en las organizaciones enfocadas a la salud. Rev Calidad Asistencial 1998; 13: 445-446.

- UGALDE M, SIERRA F, PARDO P. El proceso de evaluación externa de las organizaciones que se presentan a los reconocimientos basados en el Modelo de Excelencia de la EFQM. Rev Calidad Asistencial 2001; 16: 330-338.
- VALLRIBERA P. La planificació de l'atenció hospitalària pública a Catalunya: una visió històrica des de les transferències. Fulls Econòmics del sistema sanitari. 1994; monografies 5: 23-44.
- VALOR J, RIBERA J. Gestión de la empresa hospitalaria. Información Comercial Española 1990; 681-682: 131-152.
- VALOR J. Técnicas de gestión privada trasladada al sector sanitario en la Reforma del Sistema Sanitario. A: Antoñanzas A, Pérez J (dir) la Reforma del Sistema Sanitario. FEDEA y Hundi-Prensa 1992: 139-146.
- VAN DER WIELE A, WILLIAMS ART, DALE BG, CARTER G, KOLB F, LUZON DM et al. Quality management self-assessment: an examination in European Business. Journal of General Management. 1996; 22: 48-67.
- VARO J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria. Ed. Díaz de Santos, S.A., 1994.
- VARO J. Del control de calidad a la calidad total. Med clin. (Barc) 1995;104: 461-462.
- VIA JM. Política sanitària i crisi econòmica. Salut Catalunya 1992; 6: 161-163.
- VILLALOBOS J. El hospital del futuro. La Vanguardia 16-07-1996.
- VILLALOBOS J. Gestión de la calidad total. Todo Hospital 1998; 150:585-588.
- VILLALBI JR, MANZANERA R. Comparar centros y proveedores de atención primaria. Cuadernos de gestión 2000; 6: 128-138.
- VIVAS D, SÁNCHEZ E. Informe Delphi. El sistema sanitario español. Estrategias, tendencias y areas de desarrollo. M/C/Q ed SL, 1993.
- WACHTER RM, GOLDMAN L. The emerging role of hospitalists in the American health care System N Engl J Med 1996; 336: 514-518.
- WARE JE, BROOK RH, ROGERS WH, et al. Comparison of health outcomes at a health maintenance organisation with those of fee-for service care. Lancet 1986; I: 1017-1022.
- WATSON GH. Benchmarking estratégico. Ed. Javier Vergara, S.A., 1995.
- WHITE T. Gestión clínica: manual para médicos, enfermeras y personal sanitario. Masson, S.A., 1997.

- YASIN MM, ALAVI J. An analytical approach to determining the competitive advantage of TQM in health care. *International Journal of Health Care. Quality Assurance Incorporating Leadership in Health Services* 1999; 12: 18-24.
- ZAVALA E, ORBEGOZO J, PORTILLO I, ELOSEGUI E, LAMIQUIZ E, AZNAR MA et al. La mejora de indicadores asistenciales como resultado de un grupo de trabajo multidisciplinar. *Rev de Calidad Asistencial* 2000; 15: 151.
- ZARZO A. Gestión de Calidad Total: una pincelada de historia. *Rev Calidad Asistencial* 2000; 15: 131-132.
- ZEITHAML V, PARASURAMAN A, BERRY LL. *Calidad total en la gestión de servicios*. Ed. Díaz de Santos, S.A., 1993.