

Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Enfermería y Obstetricia
Licenciatura en Enfermería

Unidad de aprendizaje
Calidad de los Servicios de Salud

Unidad 2
Calidad de los Servicios de Salud

Elaboró: **Alejandra del Carmen Maciel Vilchis**



Guión explicativo:

Las presentes diapositivas tienen como finalidad dar a conocer la importancia de la calidad, como un estilo de vida personal y laboral, que permite satisfacer necesidades y expectativas de las personas que requieren un producto o servicio, en este caso de los servicios de salud.

Se puntualiza en las diferencias en acreditación y certificación como elementos de la cultura de la calidad.

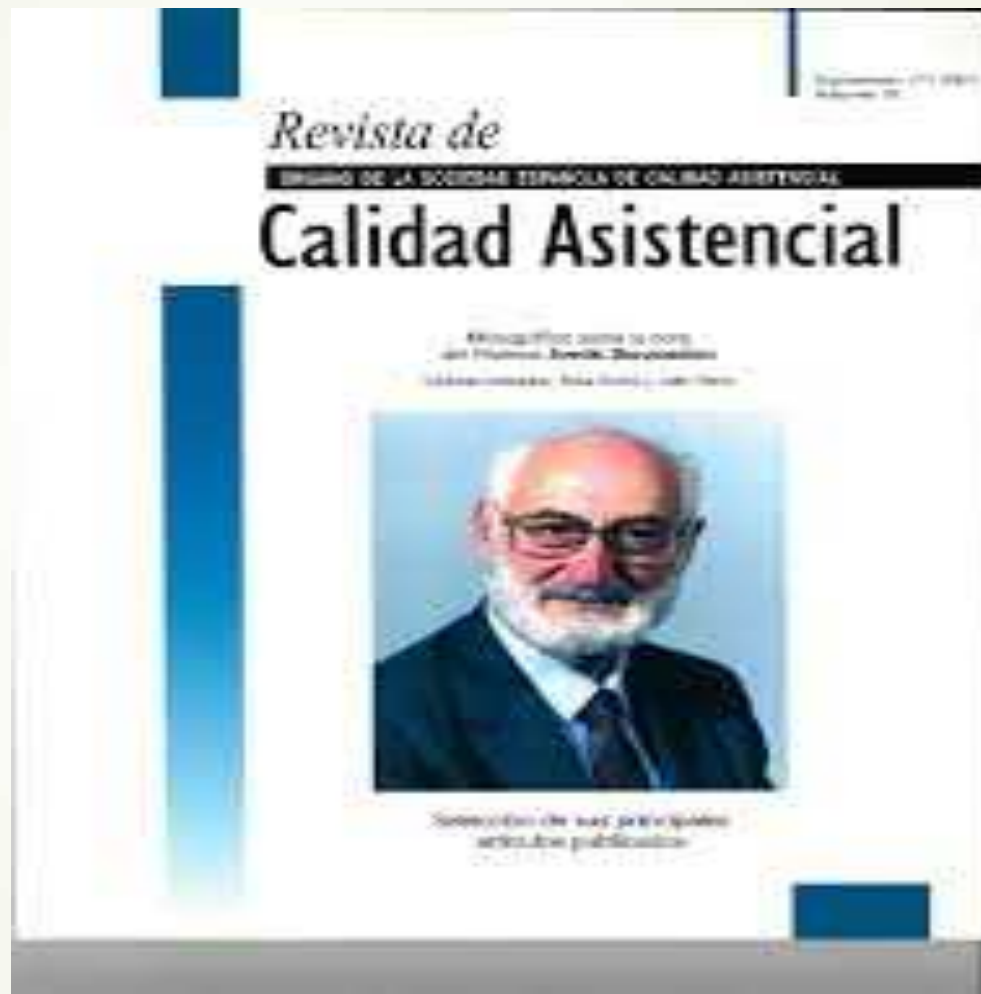
En este sentido se reconoce el impacto de las Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente; como parte de la calidad en salud.

Se basan en el objetivo contemplado en esta unidad que es: contextualizar dentro del campo de la salud a través de la revisión bibliográfica y cédulas vigentes.



Contenido:

- 2.1 La calidad en la atención médica según Avedis Donabedian.
- 2.2 Auditoría médica.
- 2.3 Acreditación.
- 2.4 Certificación.
- 2.5 Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente.
- 2.6 Cultura de seguridad



5bih=759&biw=1440&q=calidad%20de%20la%20atencion%20medica%20segun%20avedis%20donabedian&ved=0ahUKEwjS9qOo29XgAhVOC6wKHeayABAQMwhJKAswCw&iact=mrc&uact=8



Calidad en la atención médica

- ✓ Según **Avedis Donabedian** en 1980, propuso que es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes.
- ✓ En 1989, la ***International Organization for Standardization (ISO)*** definió que: “**Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado**”

En 1991 la **Organización Mundial de la Salud** afirmó que: la atención sanitaria de alta calidad es la que identifica **las necesidades de salud** (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) **de los individuos o de la población**, de una forma total y precisa y **destina los recursos (humanos y otros)**, de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite.



**Organización
Mundial de la Salud**

https://www.google.es/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fwww.who.int%2FresourcePackages%2FWHO%2Fassets%2Fdist%2Fimages%2Flogos%2Fes%2Fh-logo-blue.svg&imgrefurl=https%3A%2F%2Fwww.who.int%2Fcountries%2Fper%2Fes%2F&docid=Sv7GLISP9hf_SM&tbnid=r4alrp9Wwmp7FM%3A&vet=10ahUKEwitkpiH3NXgAhVEAqwKHRW8DgwQMwhBKAMwAw..i&w=800&h=202&bih=759&biw=1440&q=oms&ved=0ahUKEwitkpiH3NXgAhVEAqwKHRW8DgwQMwhBKAMwAw&iact=mr&uact=8

Auditoría Médica



<https://www.google.es/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiltu6r159XgAhUDY6wKHOLDE8QJRx6BAGBEAU&url=https%3A%2F%2Fwww.sincortapisa.com%2Faseguran-profesionalizar-la-auditoria-medica-mejorara-la-calidad-salud%2F&psig=AOvVaw2EsYMu-jLUYO2WHrBeLsxs&ust=1551147129535577>



Las auditorías se basan en la norma ISO-19011 ó ISO-9000 reconoce tres tipos:

1. ***Auditorías de primera parte:*** las realiza la organización en su nombre, con fines internos y autodeclaran la conformidad de la empresa.
2. ***Las auditorías de segunda parte:*** la realizan los clientes.
3. ***Auditorías de tercera parte:*** la realizan organizaciones externas independientes acreditadas y certificadas.



Premio Nacional de Calidad en México y su Modelo de Competitividad

Desde 1990, se ha reconocido a las mejores organizaciones que cuentan con gestión de calidad.

En 2008, este premio se basa en un modelo que identifica la situación de la institución y como planean, ejecutan, controlan y evalúan, considerando los siguientes aspectos:

- ✓ Liderazgo
- ✓ Mercado y clientes
- ✓ Planeación
- ✓ Procesos
- ✓ Personal
- ✓ Información y conocimiento
- ✓ Responsabilidad social



El grupo evaluador se basa en un procedimiento que se divide en:

Primera etapa: se considera la evolución de la organización y el entorno de operación.

Segunda etapa: caso organizacional, identifica la alineación y ejecución de las estrategias y capacidades organizacionales, nivel de competitividad, potencial de sostenibilidad y crecimiento.

Tercera etapa: visita de campo para conocer las estrategias, desarrollo de capacidades organizacionales y la forma de ejecutar las operaciones, aspectos vivenciales sobre las estrategias y la cultura organizacional.




Premio Nacional de Calidad en Salud

- ✓ El área de la salud cuenta con el premio Nacional de Calidad en Salud.
- ✓ Incentivo para la adopción de una cultura de calidad que conduzca a una transformación en la gestión y organización Servicios de Salud.
- ✓ El presupuesto asignado en el 2014, para este premio es de \$ 2, 500, 000.00 (dos millones quinientos mil pesos 00/100 M.N).



Antecedentes de la calidad en los servicios de salud en México

- ✓ 1950, el ***Instituto Mexicano del Seguro Social*** emprendió una auditoría médica.
- ✓ 1980, el ***Instituto Nacional de Perinatología*** integró los círculos de calidad en sus procesos.
- ✓ 1990, la ***Secretaría de Salud*** inició un programa nacional de mejora continua de la atención médica que incluyó las unidades de atención de primero y segundo nivel.
- ✓ Se diseñaron estrategias de evaluación de instituciones de salud con fines de acreditación (*certificación de hospitales del niño y de la madre y jurisdicciones sanitarias*).

- 
- ✓ 1999, se implementó el programa de certificación de hospitales, cuyos resultados cuantitativos y cualitativos propiciaron que el sistema emprendiera acciones para alcanzar la **calidad de los servicios** (*estructura, proceso y resultados*).
 - ✓ El Gobierno Federal implementó la **Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud**, (cultura de la calidad, mejorar la salud de la población, proporcionando atención oportuna de calidad y protegerles de gastos excesivos).

Calidad en Enfermería




https://www.google.es/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fhospitalgeneraldesoleidad.files.wordpress.com%2F2012%2F11%2Fexperiencia-exitosa-de-enf.jpg&imgrefurl=https%3A%2F%2Fhospitalgeneraldesoleidad.wordpress.com%2F2012%2F11%2F01%2F practica-exitosa-de-enfermeria-indicadores-de-calidad-en-enfermeria-ice%2F&docid=Y1cVavbDhB4F4M&tnid=WPIJCCgLT-VoM%3A&vet=10ahUKEwiWnsTh_TkAhUQUK0KHWNvAigQMwjFASgTMBM..i&w=1600&h=1200&bih=757&biw=1324&q=calidad%20en%20enfermeria&ed=0ahUKEwiWnsTh_TkAhUQUK0KHWNvAigQMwjFASgTMBM&iact=mrca&uact=8



Calidad en Enfermería

El cuidado del profesional de enfermería constituye un factor clave para participar en prácticas de atención a la salud de calidad, libres de riesgos, que refuercen la identidad profesional, contribuyan al desarrollo de la disciplina, mejoren la organización y credibilidad en los servicios de enfermería con conocimientos científicos, técnicos y humanizados



La Joint Commission en Accreditation of Health Care Organization (JCAHCO)

Ha establecido programas de evaluación de la calidad que la definen:

“Como el grado en el cual los servicios de atención al paciente aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados por él y reducen la probabilidad de los resultados indeseables de conformidad con el estado real del conocimiento”.

Factores de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud

- ✓ Código de ética.
- ✓ Educación sobre y para la calidad.
- ✓ Información al usuario y de éste, al sistema sobre y para el desempeño (rendición de cuentas).




<https://www.google.es/imgres?imgurl=x-raw-image%3A%2F%2F3374de0ee13b61175967d2f68cbc5650ba97fc629676359def5c2caa486f0a4&imgrefurl=http%3A%2F%2Fwww.ssch.gob.mx%2Frevista%2F1.pdf&docid=Lo4ZFUgDQ0etM&btnid=F2E74Q7edDNxbM%3A&vet=10ahUKEwJ009GfUtTkAhVRRK0KHVU7AtcQMwhJKAMwAw..i&w=537&h=718&bih=757&biw=1324&q=cruzada%20nacional%20por%20la%20calidad&ved=0ahUKEwJ009GfUtTkAhVRRK0KHVU7AtcQMwhJKAMwAw&iact=mr&uact=8>



Factores de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud


- ✓ Sistemas de mejora continua (estructuras y procesos).
- ✓ Reconocimiento del desempeño de las personas e instituciones.
- ✓ Estandarización de procesos.
- ✓ Monitoreo de resultados.
- ✓ Certificación de individuos y organizaciones.
- ✓ Racionalización estructural y regulativa
- ✓ Participación social.



Certificación: acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, manifestando que los clientes pueden tener la confianza de que su producto, proceso o servicio, debidamente identificado, es conforme con una norma específica u otro documento normativo. (Ayuso,2015)

Generalmente se basan en la norma **ISO 9001:2008**, cuando una institución de salud, quiere demostrar:

- ✓ Capacidad
- ✓ Calidad de su trabajo



La **certificación** es un reconocimiento de toda organización que realmente le interesa el resultado de su trabajo, la aceptación y satisfacción de sus clientes.

Proceso:

- ✓ Realización de la documentación del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Implantación del sistema de gestión de la calidad
- ✓ Formación interna
- ✓ Auditorías internas



Proceso:

- ✓ Elección del organismo acreditador
- ✓ Revisión de la documentación por el organismo acreditador
- ✓ Auditoría del sistema
- ✓ Solución de las posibles no conformidades
- ✓ Entrega del Certificado ISO 9001
- ✓ Revisión anual
- ✓ Al tercer año renovar la certificación



Política de calidad:

Intenciones y dirección global del centro, servicio o unidad, relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la dirección del hospital, incluyendo el compromiso para satisfacer los requisitos y la mejora continua.

Manifestando la importancia de la implicación total de los equipos de la alta dirección como líderes de esta política.

En México en 2007, a través del **Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica (SiNaCEAM)**, se homologaron los estándares internacionales basados en la seguridad del paciente, para aplicarse en todo el sistema de salud y lograr la certificación.



https://www.google.es/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Fwww.csg.gob.mx%2Fimagenes%2Fsinaceam.png&imgrefuri=http%3A%2F%2Fwww.csg.gob.mx%2Fcontenidos%2Fcertificacion%2Fsinaceam.html&docid=ZK31fl_utJ57M&tbnid=f_ZmD6sQNprDM%3A&vet=10ahUKEwj3k9TT3engAhUNDq0KHSaaA5gQMwg8KAAwAA..i&w=267&h=267&bih=759&biw=1440&q=sinaceam&ved=0ahUKEwj3k9TT3engAhUNDq0KHSaaA5gQMwg8KAAwAA&iact=mr&uact=8



Subsistemas:

1. Certificación de Establecimientos de Atención Médica.
2. Investigación y desarrollo de indicadores, métodos y estándares de evaluación de la calidad.
3. Fortalecimiento permanente de los Evaluadores.
4. Articulación del SiNaCEAM con otras instituciones y organizaciones.
5. Información, Transparencia, Difusión y Promoción.
6. Retroinformación y Continuidad de Objetivos y Metas.
7. Ética

Acreditación de Establecimientos y Servicios de Atención Médica

Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCEs)



https://www.google.es/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fwww.gob.mx%2Fcms%2Fuploads%2Faction_program%2Fmain_image%2F9114%2Fpost_indicas.jpg&imgrefurl=https%3A%2F%2Fwww.gob.mx%2Fsalud%2Facciones-y-programas%2Fque-es-el-sistema-indicas-43776&dclid=w9FmcjNFcWnmjM&tbnid=Pklm7FRoRsJLDM%3A&vet=10ahUKEwj68-lu_TkAhUBWaoKHtkZAn0QMwhPKAAwAA..i&w=385&h=227&bih=757&biw=1324&q=dgces%20indicas&ved=0ahUKEwj68-lu_TkAhUBWaoKHtkZAn0QMwhPKAAwAA&iact=mrca&uact=8



Acreditación de Establecimientos y Servicios de Atención Médica

- ✓ La protección de la salud implica una serie de elementos y acciones necesarios para atenuar las brechas sociales.
- ✓ La salud pública y la atención médica deben constituirse en los elementos fundamentales para garantizar el acceso efectivo a servicios de salud con tres condiciones esenciales: **universalidad, equidad y calidad** (Secretaría de Salud, 2019).

Fundamentado en los artículos 77 Bis 9 de la Ley General de Salud y del 23 al 29 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud.



Accreditación:

- ✓ Procedimiento de evaluación externa de la calidad que se realiza mediante la **autoevaluación** y la **evaluación** a los establecimientos para la atención médica.
- ✓ Constata que cumplen satisfactoriamente con criterios de capacidad, calidad y seguridad para el paciente.

- ✓ Para proporcionar los servicios definidos en el **Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES)**, en el **Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos (FPGC)** y el **Seguro Médico Siglo XXI** del Sistema de Protección Social en Salud.



https://www.google.es/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fcursospaíses.campusvirtualsp.org%2Fpluginfile.php%2F217172%2Fmod_label%2Fintro%2FCONACAS.jpg&imgrefurl=https%3A%2F%2Fcursospaíses.campusvirtualsp.org%2Fcourse%2Fview.php%3Fid%3D307&dclid=jwKcREKObLBM&tbnid=KL96nllKlw8IM%3A&vet=12ahUKewJtuJ0Zu_TkAhXB7eAKHYvDe84ZBAzKBwwHH6ECAEQHQ..i&w=960&h=720&it=757&bw=1324&q=sgoes%20indicas&ved=2ahUKewJtuJ0Zu_TkAhXB7eAKHYvDe84ZBAzKBwwHH6ECAEQHQ&iacl=mr&uact=6

La Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCEs)

Integró por primera vez una base de datos con los establecimientos acreditados del periodo 2004-2017, la cual contiene la evidencia documental de las acreditaciones



https://www.google.es/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Fwww.calidad.salud.gob.mx%2Fsite%2Fimg%2FDGCEs_01.jpg&imgrefurl=http%3A%2F%2Fwww.calidad.salud.gob.mx%2F&docid=H7a2SEZ8aZGHEM&tbnid=nW0cYFCOI7THOM%3A&vet=10ahUKEwiKycf79OngAhVJgK0KHbqD DMQMwhlKAowCg..i&w=386&h=228&bih=759&biw=1440&q=acreditación%20DGCEs&ved=0ahUKEwiKycf79OngAhVJgK0KHbqDDMQMwhlKAowCg&iact=mrc&uact=8

Certificación en Enfermería COMCE A.C.

Proceso de evaluación externa encaminada a identificar y validar el nivel de competencia que posee la enfermera (o) en relación a un perfil profesional laboral.



EL CONSEJO MEXICANO DE
CERTIFICACIÓN DE
ENFERMERÍA, A.C. (COMCE)

https://www.google.es/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fimage.slidesharecdn.com%2Ffeq-160505030016%2F95%2Ffeq5-comce-1-638.jpg%3Fcb%3D1462417254&imgrefurl=https%3A%2F%2Fwww.slideshare.net%2Fmariadelrefugiopalac%2Ffeq5-comce&docid=RmlyQdLsEb28M&tbnid=1iWpxsEs6S2QM%3A&vet=10ahUKEwiLjK-Tv_TkAhUfKkKwKHY20DlwQMwhNKAQwBA..i&w=638&h=359&bih=757&biw=1324&q=comce%20enfermeria&ved=0ahUKEwiLjK-Tv_TkAhUfKkKwKHY20DlwQMwhNKAQwBA&iact=mrc&uact=8

Certificación en Enfermería COMCE A.C.


La **Certificación en Enfermería** de COMCE A.C. también muestra evidencia y hace constar públicamente que posee los conocimientos, habilidades, destrezas y valores necesarios para el ejercicio de la profesión, de acuerdo a criterios e indicadores definidos por sus pares profesionales.



https://www.google.es/imgres?imgurl=x-raw-image%3A%2F%2Fcb738af184b28aad525bc014cee7d2644a725247a82cf5ce81735835e6bba0cf&imgrefurl=http%3A%2F%2Fwww.fen.uach.mx%2Fnoticias%2F2015%2F01%2F28%2Fconvocatoria%2520Proceso%25202015.pdf&docid=3IQRAUK399N7MM&tbid=YqyhPGKc8ucTM%3A&vet=10ahUKEwLjK-Tv_TKAhUFRKwKH20DwQMwMhMKAMwAw..i&w=282&h=282&bih=757&biw=1324&q=comce%20enfermeria&ved=0ahUKEwLjK-Tv_TKAhUFRKwKH20DwQMwMhMKAMwAw&iact=mr&uact=8

Requisitos:

- ✓ Solicitud y valoración curricular.
- ✓ Título Profesional, expedido por la institución educativa oficialmente reconocida.
- ✓ Cédula Profesional expedida por la DGP.
- ✓ Dos fotografías tamaño diploma b/n (de preferencia autoadherible) papel mate con retoque. fondo gris claro. de frente. con uniforme o traje sastre y los enfermeros saco y corbata.
- ✓ Dos fotografías tamaño infantil.
- ✓ Constancia de Ejercicio Profesional (a partir del 1 año posterior a su titulación).

- 
- ✓ Dictamen sobre desempeño ético profesional avalado por el Colegio o Institución donde labore.
 - ✓ Identificación Oficial (INE, Pasaporte, Cartilla Militar).
 - ✓ Curriculum Vitae (presentar evidencias de los cinco últimos años) que contenga: Certificados, Cursos Postécnicos, Diplomados, Cursos Monográficos, Inglés, Computación y lo inherente a la disciplina, Tutorías, Asesorías, Reuniones Profesionales, Seminarios, Talleres, Congresos, como Integrante de Comité y/o en Asociaciones Profesionales.
 - ✓ Reconocimientos.
 - ✓ Comprobante de pago.
 - ✓ Credencial Colegiada si procede.
 - ✓ Estudio socioeconómico.

Cultura de calidad

REGULACIÓN



Principio básico:

Primum Non nocere

Hacer todo lo posible para asegurar que los beneficios de cualquier intervención sobrepasen los riesgos y efectos dañinos.





Cultura de seguridad del paciente

El producto de los valores individuales y grupales que determinan la forma de actuar y el estilo y eficiencia de una organización de salud en el manejo de la seguridad.

Sus componentes son:


- Las percepciones de seguridad
- La frecuencia de eventos reportados
- El grado de seguridad general de los pacientes

Valores Culturales en Organizaciones con Cultura de Seguridad

- ✓ Responsabilidad interpersonal
- ✓ Interés en las personas
- ✓ Colaboración y apoyo entre unos y otros
- ✓ Amabilidad



https://www.google.es/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Fmartinbrainon.com%2FInicio%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F01%2FCulturadeseguridad.png&imgrefurl=https%3A%2F%2Fmartinbrainon.com%2FInicio%2FCultura-de-seguridad%2F&docid=DwESTdqGUo92RM&tbid=Cphon5bwmmdvkM%3A&vet=10ahUKewjBy5DZw_TkAhVf60KHeC3BLKQMwIVASgKMAo..&w=831&h=891&bih=757&biw=1324&q=cultura%20de%20seguridad&ved=0ahUKewjBy5DZw_TkAhVf60KHeC3BLKQMwIVASgKMAo&iact=mr&uact=8

- 
- ✓ Relaciones personales abiertas y francas
 - ✓ Logro de objetivos comunes
 - ✓ Sentimientos de credibilidad
 - ✓ Fuerte sentimiento de confianza interpersonal
 - ✓ Resistencia o capacidad de recuperación
 - ✓ Transparencia



Elementos comunes en organizaciones con cultura de seguridad eficaz

- ✓ Reconocimiento de que ***existen riesgos*** en las actividades de organización.
- ✓ Percepción de ***ambiente libre de culpa***, donde se puedan errores.
- ✓ Expectativas de encontrar ***colaboración en su organización*** para soluciones.
- ✓ Voluntad de la organización para ***destinar recursos*** para la seguridad.





Metas internacionales de Seguridad del Paciente

1. Identificación del paciente
2. Comunicación efectiva
3. Seguridad en el proceso de medicación
4. Seguridad en los procedimientos
5. Reducción del riesgo de infecciones asociadas a la atención médica
6. Reducción de riesgo de daño al paciente por causa de caídas

Acciones esenciales para la seguridad del paciente



<https://www.google.es/imgres?imgurl=https%3A%2F%2Fwww.seguridaddelpaciente.es%2Fresources%2Fimagenes%2Fpresentacion%2Fambitos.jpg&imgrefurl=https%3A%2F%2Fwww.seguridaddelpaciente.es%2Fes%2Fpresentacion%2F&docid=KgecyNYWIPigM&tid=khFxcjWpuJVvXM%3A&vet=10ahUKewieveH6xPTkAhVClqwKHe94CGoQMwhKBYwFg...&w=500&h=348&bih=757&biw=1324&q=acciones%20esenciales%20para%20la%20seguridad%20del%20paciente&ved=0ahUKewieveH6xPTkAhVClqwKHe94CGoQMwhKBYwFg&iact=mr&uact=8>

Acciones esenciales para la seguridad del paciente

1. Identificación del paciente
2. Comunicación efectiva
3. Seguridad en el proceso de medicación
4. Seguridad en los procedimientos



<https://www.google.es/imgres?imgurl=http%3A%2F%2Fwww.misetiquetas.com%2FContent%2Fupload%2F2019179877%2F201902121822236462901.jpg&imgrefurl=http%3A%2F%2Fwww.misetiquetas.com%2Fspecial-label-sticker%2Fpatient-identification-label.html&docid=6pUDZVc-iPOLNM&btnid=L9c2594KCUJm%3A&vel=10ahUKEwXmom8vTKAHUlnqKHtTqFAOEQMwimASgWMBY..i&w=349&h=196&bih=757&biw=1324&q=identificacipn%20del%20paciente&ved=0ahUKEwXmom8vTKAHUlnqKHtTqFAOEQMwimASgWMBY&iact=rrc&uact=8>

Acciones esenciales para la seguridad del paciente

5. Reducción del riesgo de infecciones asociadas a la atención de la salud.
6. Reducción del riesgo de daño al paciente por causa de caídas
7. Registro de eventos adversos
8. Cultura de seguridad del paciente



Fuentes de información

- ✓ Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring.Vol.I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michiga1980.
- ✓ Gutiérrez Pulido Humberto. (2010) Calidad Total y Productividad, Edit. Mc Graw Hill, México.
- ✓ International Organization for Standarization. Quality: terms and definitions. 1989.
- ✓ Norma Internacional, Traducción Oficial, Official translation, Traduction officielle. ISO 9001. (2008) 40a ed., Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos,
- ✓ Oliveira da Silva, Reinaldo, (2002) La administración Hoy, en Teorías de la Administración. Edit. Thompson
- ✓ Ortega Carolina, María Guadalupe Suárez, (2009) Manual de Evaluación de la Calidad del Servicio de Enfermería. Edit. Panamericana. México
- ✓ Perdomo Moreno, Abraham. (2004) Administración Financiera de Inventarios, Tradicional y Justo a Tiempo. Edit. Thomson.
- ✓ Robinson Richard. A. (2000) Administración de Empresas Internacionales. CECSA.
- ✓ Sarabia Odet (2018), Acciones Escenciales en la Seguridad del Paciente, Secretaria de Salud, disponible en <http://www.calidad.salud.gob.mx>