

**ESTABLECER UN MODELO DE AUDITORIA EN EL PROCESO DE
CERTIFICACIÓN ISO PARA DENTISALUD SUBA PLAZA IMPERIAL**

**APPLICATION OF AN AUDIT MODEL IN THE ISO CERTIFICATION PROCESS
FOR DENTISALUD SUBA PLAZA IMPERIAL**

Mara Daniela Contreras Camacho.

Odontóloga General

Universidad de Carabobo

Estudiante especialización Gerencia de Servicios de Salud UNICOC

maradanielac20@gmail.com

Lizeth Yamile Rico Barrera.

Odontóloga General.

Institución Universitaria Colegios de Colombia. UNICOC

Estudiante especialización Gerencia de Servicios de Salud UNICOC

lyrico@unicoc.edu.co

Resumen

Hoy en día todos los servicios de salud, especialmente los servicios de la Odontología están obligados a competir con calidad, buscando satisfacer todas las exigencias, expectativas y necesidades de los pacientes, cumpliendo con todas las políticas establecidas en gestión de calidad. Siendo la Certificación ISO 9001 una referencia importante de alta calidad. Teniendo como guía la Norma ISO9001, se diseña un modelo de auditoría interna para evaluar, instalaciones, talento humano

(odontólogos y especialistas) y atención al cliente con el fin de determinar, las debilidades o falencias y gestionar planes de mejora y que los procesos de calidad satisfagan las necesidades de los pacientes. Por último, se realizarán reuniones con odontólogos, especialistas, personal de servicio al cliente, con el fin de sensibilizar dar a conocer los planes de acción para así dar cumplimiento a nuestro objetivo principal y diseñar un modelo que nos brinde mejora en calidad y que los pacientes creen una fidelidad por la clínica.

Palabras clave: certificación iso, iso 9001, Dentisalud, sistemas de salud, certificación iso odontología.

Abstract

Today all health services, especially Dentistry services, are obliged to compete with quality, seeking to satisfy all the demands, expectations and needs of patients, complying with all established quality management policies. Being the ISO 9001 Certification an important reference of high quality. Taking the ISO9001 Standard as a guide, an internal audit model is designed to evaluate facilities, human talent (dentists and specialists), and customer service in order to determine weaknesses or shortcomings and manage improvement plans and that quality processes meet the needs of patients. Finally, meetings will be held with dentists, specialists, customer service personnel, in order to raise awareness, publicize the action plans in order to comply with our main objective and design a model that provides us with quality improvement and that patients believe a fidelity to the clinic.

Keywords: ISO certification, ISO 9001, Dentisalud, health systems, ISO dentistry certification.

Introducción

La acreditación en Salud, es el proceso voluntario realizado por las instituciones prestadoras de servicios de salud mediante el cual se realiza un proceso de autoevaluación a todos los procesos implementados por los prestadores de servicios , con miras a garantizar el cumplimiento tanto de estándares nacionales como internacionales. En Colombia el organismo encargado de la Acreditación es ICONTEC, organismo adscrito a la Sociedad Internacional de Calidad en Salud o ISQua.

Establecer o implementar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001 en las Instituciones prestadoras de servicios de salud, se constituye como un proyecto ambicioso que atrae grandes beneficios ya que los pacientes y los profesionales de las diferentes áreas se convierten en los principales beneficiarios del sistema.

La puesta en práctica de la ISO 9001 en el sector de Salud permite la mejora continua de los sistemas de gestión y los procesos de la institución de salud.

Es por esto por lo que para iniciar una certificación ISO 9001 se debe tener en cuenta que:

“La ISO 9001 es considerada la norma más conocida de todas las relacionadas a la Gestión de la Calidad elaboradas por la Organización Internacional de Normalización (ISO1 por sus siglas en inglés). Asimismo, es el pilar fundamental de los Sistemas de Gestión de la Calidad y se centra en todos los elementos de administración de la calidad con los que una empresa deberá contar para tener un sistema efectivo que le permita gestionar la calidad de sus productos o servicios.”

Un Sistema de Gestión de la Calidad es la manera en la que la organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional, documentación, procesos y recursos para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente. Los Sistemas de Gestión de la Calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera correcta de realizarlas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Instituciones del sector público y privado mediante el proceso de acreditación buscan los beneficios competitivos que da a la organización contar con un Sistema de Gestión de la Calidad. Garantizando con ello la Mejora del desempeño, coordinación y productividad., orientación al cumplimiento de objetivos, la calidad en la prestación de los servicios ofertados, la alta competitividad y lo más importante la fidelización y la satisfacción.

Dada la autonomía y la confianza derivada de los Sistemas de Gestión de la Calidad en el desarrollo e implementación de estos no se genera burocracia ni inflexibilidad en los procesos, el sistema se adapta a la estructura de gestión la organización y es la base sobre la cual se construye este sistema.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos debe reflejar la actividad de la organización por lo que es importante que en la implementación del modelo se identifiquen los procesos logrando su secuencia e interacción así como los criterios y métodos para asegurar que tanto su operación y el control sean efectivos, se asegure la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento, se den mecanismos de seguimiento, medición y análisis e implante acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua. (Norma técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008.)

Las instituciones prestadoras de salud no son ajenas a los procesos de calidad, sino que han tenido un impacto positivo por medio de la creación de una amplia oferta de servicios primarios y especializados basados en los procesos de acreditación lo que les ha permitido la prestación de servicios médicos seguros que cumplen con las necesidades médicas de la población usuaria.

Por lo tanto, para mejorar la calidad y competitividad de estos servicios, las instituciones prestadoras de salud se ven en la necesidad de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015. En la búsqueda de comprender el avance que ha tenido la norma ISO 9001 a través del tiempo, hasta llegar a incursionar en el sector salud, específicamente en las instituciones prestadoras de salud (IPS) del territorio colombiano, haciendo énfasis en el impacto que la aplicación de esta norma ha traído a estas instituciones. (ICONTEC INTERNACIONAL,2015).

La calidad de los servicios de salud a nivel de Colombia tuvo sus inicios debido al nacimiento de una preocupación por parte de las organizaciones de prestar servicios con calidad. Por lo tanto, el sector salud no puede negar el enfoque de calidad que debe tener hacia sus clientes; siendo este un servicio que proporciona el bienestar de la comunidad. (ICONTEC INTERNACIONAL,2015).

Con el avance en el desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad, surge el interrogante respecto a los beneficios que estos representan. En la mayoría de los trabajos existentes, el beneficio es medido o buscado desde un solo indicador, casi siempre económico; pero la realidad es que un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000 involucra todas las áreas de la empresa y, por tanto, el beneficio que dicho sistema representa para la compañía debe cubrir diferentes aspectos. (GOMEZ, J. A. 2016)

Los beneficios recibidos por el sector salud al aplicar la norma de gestión de la calidad ISO 9001 estarían enfocados a mejorar las relaciones con las partes

interesadas, la relación con los usuarios o clientes externos, la relación con el personal o cliente interno, y la relación con los múltiples proveedores (de medicamentos, insumos, equipamiento, servicios diversos, entre otros.). (Minsalud 2013)

Actualmente no es suficiente ofrecer un servicio para satisfacer una necesidad, sino ofrecer un valor agregado en la compra del servicio que se brinda generando mayor solidez en la clínica, tener fidelidad de los pacientes, logrando así proporcionar servicios que satisfagan y llenen las necesidades y expectativas de todos los pacientes, facilitando oportunidad en la atención de citas con cualquier especialista y teniendo como pilar la atención de calidad.

Como consecuencia de no implementar un sistema de gestión de la calidad se presenta un porcentaje elevado de cometer errores e inconvenientes, dichos que pasarían de forma inadvertida, que no garantice la confiabilidad y competencia de la organización. Los Sistemas de Gestión de Calidad se consideran instrumentos que facilitan la optimización y organización de los procesos que realizan las entidades para ofrecer su servicio con una calidad aceptable lo que nos lleva a diseñar un modelo de auditoria para la obtención de la certificación ISO 9001 para DENTISALUD SUBA

Los pacientes actualmente van adquiriendo mayor selectividad para adquirir servicios de salud oral. El obtener la certificación ISO garantiza que la entidad se rige bajo estas normas y estándares asegurara calidad, seguridad y eficiencia de sus servicios, pero el proceso de certificación implica una solicitud de certificación, visita previa, auditoria de certificación, revisión del certificado, auditoria de renovación lo que implica una preparación de requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad empleados en la organización, así podemos tener cumplimiento de nuestro objetivo general y diseñar un modelo que nos ayude a obtener la certificación ISO 9001 para DENTISALUD logrando así tener una mejor competitividad en el mercado, sumándole a esto un plus o valor agregado de nuestro servicio .

En la actualidad numerosos servicios de salud se encuentran orientados hacia un sistema de gestión de calidad que garantice la administración y mejora de productos y servicios, además que cuente con un reconocimiento internacional. La obtención de la certificación ISO garantiza que la empresa que la posee sigue normas y estándares para asegurar calidad, seguridad y eficiencia de sus servicios, pero el proceso de certificación implica una solicitud de certificación, visita previa, auditoria de certificación, revisión del certificado, auditoria de renovación lo que implica una preparación de requisitos mínimos del sistema de gestión de calidad empleados en la organización.

Dentisalud como entidad prestadora de servicios de salud odontológicos con la implementación y certificación con la norma ISO asegura la calidad de sus servicios y garantiza la efectividad de los procesos que se desarrollan en los diferentes espacios de la clínica, por lo anterior el presente estudio se plantea como objetivo Establecer un modelo de auditoria para el proceso de certificación ISO para la Institución prestadora de servicios de salud oral Dentisalud Suba Plaza Imperial, a partir del análisis del cumplimiento de prácticas seguras y la detección de acciones potencialmente inseguras, que estén relacionadas con la atención en Salud oral para la toma de acciones preventivas o correctivas, la definición de pautas indicativas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud oral y la evaluación del nivel de competitividad y el portafolio de servicios ofertado por Dentisalud a la población del área de influencia de la Localidad de Suba

Metodología

Estudio de tipo cualitativo, no experimental. Se emplearon procesos empíricos y teóricos, así como la matriz de integración de los requisitos de la NC-ISO 9001:2015

con los estándares de acreditación para servicios de salud - encuesta de hedera consultores, instrumento creado y validado para los procesos de auditoria propia de la norma ISO 9001(Gómez, I.2016), identificándose aquellos aspectos que requerían de acciones de mejora, así mismo se realizó la sistematización análisis de los documentos y planes de calidad implementados por DENTISALUD (Hedera consultores 2016)

La muestra se calculó a partir de muestreo aleatorio simple y se conformó por 60 usuarios de Dentisalud Suba Plaza Imperial, como criterios de inclusión se tomaron ser mayor de edad, presentar tratamiento activo en caso Dentisalud Suba Plaza Imperial , no tener más de 60 años. (sampieri, 2016)

Se aplico encuesta la encuesta de percepción del usuario frente a la experiencia y satisfacción de los servicios de Dentisalud, esta encuesta está establecida por la clínica y contiene las siguientes preguntas:

Atención y servicio en la clínica DENTISALUD SUBA

- Bueno
- Regular
- Malo

Tiempo de espera en sala durante la atención

- Bueno
- Regular
- Malo

Conoce los protocolos de bioseguridad establecidos para la seguridad del paciente durante su estadía en la clínica DENTISALUD SUBA :

- SI

- NO

¿De 1 a 10 que tanto recomendarías a DentiSalud a un amigo o familiar?

(1 - Nada ... 10 - Todo)

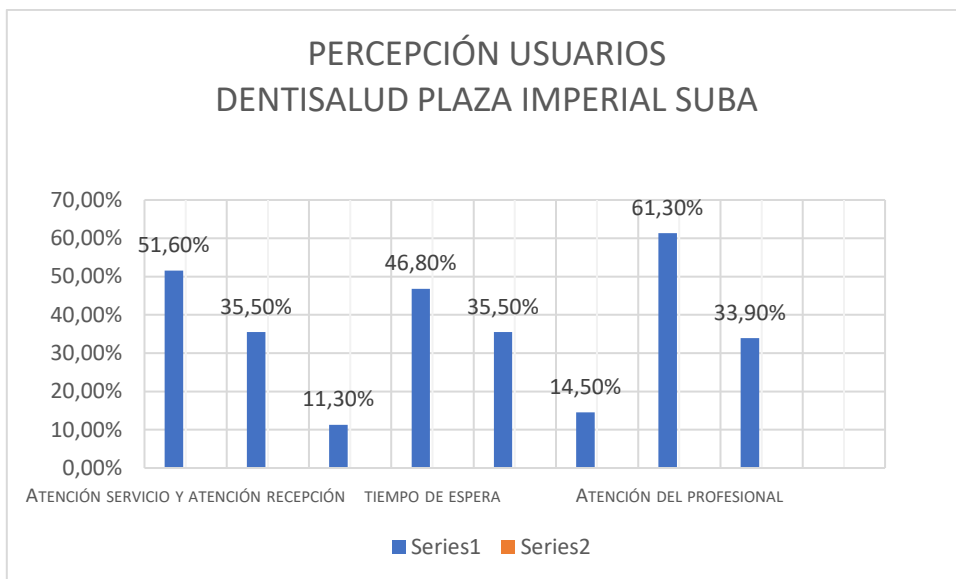
Para el análisis de datos se tabularon los resultados de la encuesta y se realizó un análisis univariado. La interpretación de los resultados se constituye como el análisis descriptivo de la información obtenida. Para el análisis de los datos y manejo estadístico de estos se utilizó XLSTAT, software estadístico en Excel

De acuerdo con la normatividad Nacional a través de la Resolución 008430 de octubre 4 de 1993 y en cumplimiento con los criterios mencionados en el Título II, capítulo 1, Art.6 y Art. 11 de dicha resolución, la presente investigación es una investigación sin riesgo.

Resultados

Según la información recolectada la percepción de los usuarios (pacientes) con respecto a la atención y servicio en la recepción 51.6% de los pacientes se encuentra totalmente satisfecho, el 35.5% satisfecho, 11.3% neutral, con relación al tiempo en espera el 46.8% totalmente satisfecho, 35.5% satisfecho, 14.5% neutral , con respecto a la atención con odontólogo o especialista 61,3 totalmente satisfecho , 33,9% satisfecho , el 100% de los pacientes asegura conocer protocolos de bioseguridad establecidos para la atención en clínica , el 50% de los pacientes encuestados se encuentra totalmente satisfecho con los protocolos de bioseguridad , 41,9\$ satisfecho y 8,1% neutral ante los protocolos , el 54,8% recomendaría con puntuación máxima a la clínica y la marca. Gráfica 1.

Gráfica 1 Percepción Usuarios Dentisalud Plaza Imperial



Resultado de acreditación Hedera Consultores

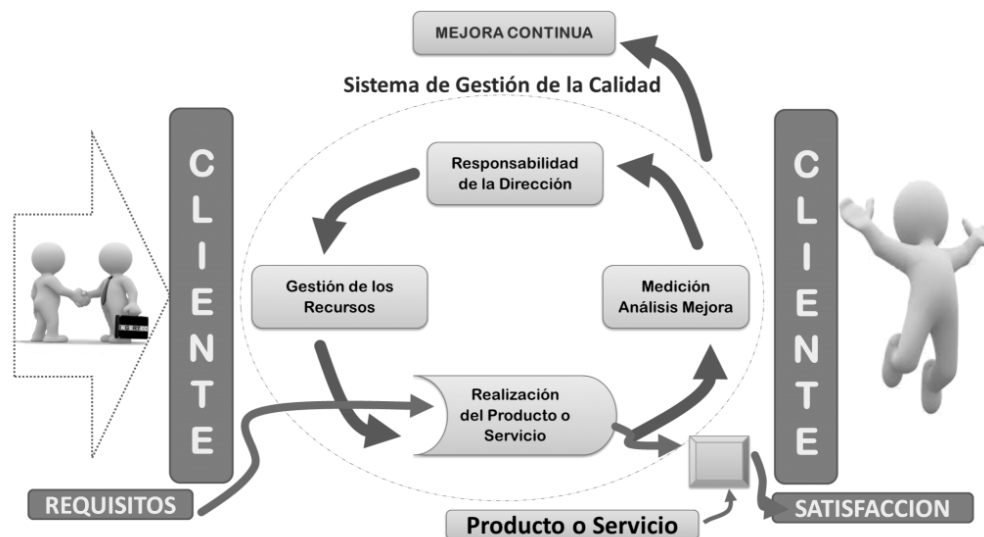
A la aplicación del instrumento Hedera Consultores podemos decir que DENTISALUD CSO SUBA PLAZA IMPERIAL cuenta con un sistema de gestión de calidad, política de calidad , objetivos de calidad, toda la información queda registrada y documentada en el sistema KAWAK, este sistema de gestión de calidad no es óptimo ya que la rotación de personal hace necesaria la capacitación y sensibilización según la norma ISO 9001, se omiten características del sistema de gestión probablemente por desconocimiento, la alta gerencia enfatiza la necesidad de políticas y hábitos enfocados a la calidad pero algunos empleados no llevan a cabo el ejercicio de los mismos por lo que la comunicación y la política de calidad no es coherente con la realidad de la organización, la frecuencia de evaluación del auditor interno de calidad de la compañía es baja , no se evidencia un plan de formación o logro de competencias , existen criterios para clasificación y selección de proveedores pero es deficiente la evaluación de los mismo para una reelección , los equipos con los que cuenta la institución se encuentran numerados pero existe un déficit de mantenimiento , se evidencian acciones de mejora inconclusas, numerosas solicitudes asociadas a un producto no conforme, lo que

nos lleva a una propuesta de modelo de auditoria enfocado en el control y acciones de mejora continua

Los requisitos especificados en las Normas de la serie ISO 9000 son genéricos por lo tanto pueden ser aplicables a Dentisalud, precisando que el proceso a realizar debe estar diseñado con enfoque al cliente (paciente) y en la satisfacción del mismo.

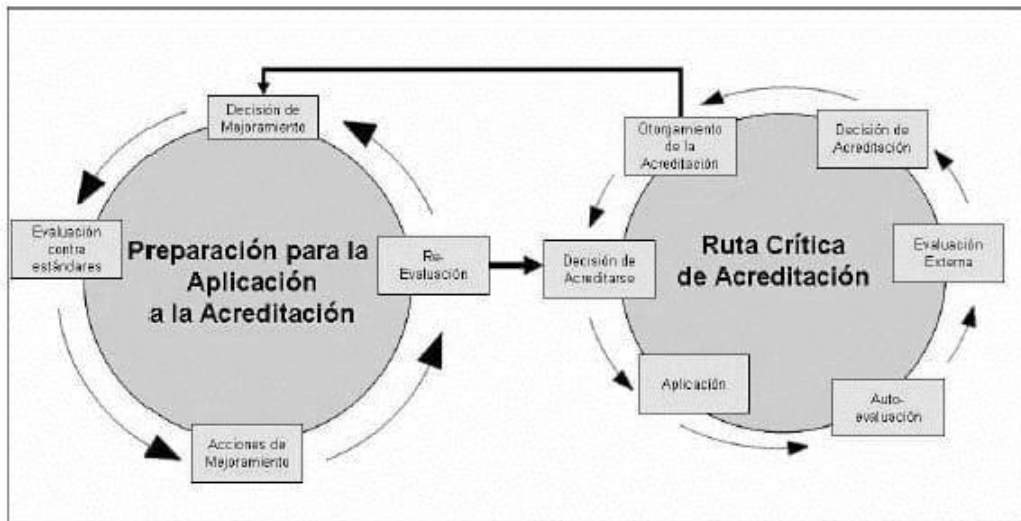
Las ilustraciones 1 y 2 muestran el mapa de procesos y la estrategia a seguir en el proceso de auditoria para la acreditación el cual debe ser adoptado pro Dentisalud y de esta manera dar cumplimiento al objetivo propuesto

Ilustración 1 Sistema de gestión de calidad ISO 9001



Fuente: Normas de acreditación ISO 9001

Ilustración 2 Estrategia para el proceso de acreditación



Fuente: Ministerio de salud 2013

El inicio del proceso de acreditación en Dentisalud surge una vez se realizó el proceso de habilitación y se vio la necesidad de mejorar con el ánimo de afianzar competitividad en el mercado con el análisis de cada uno de los estándares y comparar el desempeño organizacional con miras a alcanzar la Acreditación.

Una vez analizados los estándares mínimos de calidad Dentisalud debe dar inicio al proceso formal de acreditación y su evaluación interna indicando el cumplimiento de estos con la certeza de dar paso al proceso acreditar.

Si el ciclo de preparación para la aplicación a la acreditación se ha desarrollado correctamente es aplicable la evaluación externa por ente acreditador y la ruta crítica debe terminar con el otorgamiento de la acreditación, en el evento de no pasar dicho proceso de evaluación se tiene como opción la implementación de acciones de mejoramiento con mirar a corregir las no conformidades y retomar nuevamente el proceso con el evaluador externo. (Ministerio de salud 2013)

Por lo anterior la ruta crítica abordada por DENTISALUD se acoge al plan de mejoramiento continuo con fines de acreditación a partir de la autoevaluación y la priorización de procesos, objetivo misional y la visión de la organización teniendo como punto de partida las debilidades y las fortalezas de DENTISALUD, por lo que para el abordaje del PAMEC con fines de acreditación DENTISALUD debe seguir los siguientes pasos:

1. **Revisar el marco legal de calidad.**
2. **Establecer la plataforma estratégica:** Visión, misión, lineamiento de calidad, mapa de procesos. (evaluación o implementación)
3. **DESARROLLAR LA RUTA CRITICA:**
 - Identificar debilidades y/o falencias: auto evaluación de ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN RESOLUCIÓN 1445 DE 2006. INDICADORES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD RESOLUCIÓN 1446 DE 2006.
 - Seleccione los procesos que no permiten el alcance de los objetivos de la organización de salud.
 - Priorización de procesos de calidad que están relacionados con la calidad y la atención del usuario.
 - Definir la calidad esperada de los procesos de calidad priorizados.
 - Cuál es la calidad observada frente al cumplimiento de metas de la organización.
 - Diseñar el plan de mejora que permita alcanzar la calidad esperada.
 - Socializar el plan de mejora con los miembros de la organización.
 - Implemente una metodología para realización del plan de mejora y seguimiento de este.

La ilustración 3, muestra la ruta crítica a seguir para los fines de acreditación en DENTISALUD

Ilustración 3 Ruta Critica



Fuente: Normas de acreditación ISO 9001

Una vez abordado el plan de mejoramiento para la calidad se establece la ruta crítica o ciclo de preparación para la acreditación. Ilustración 4

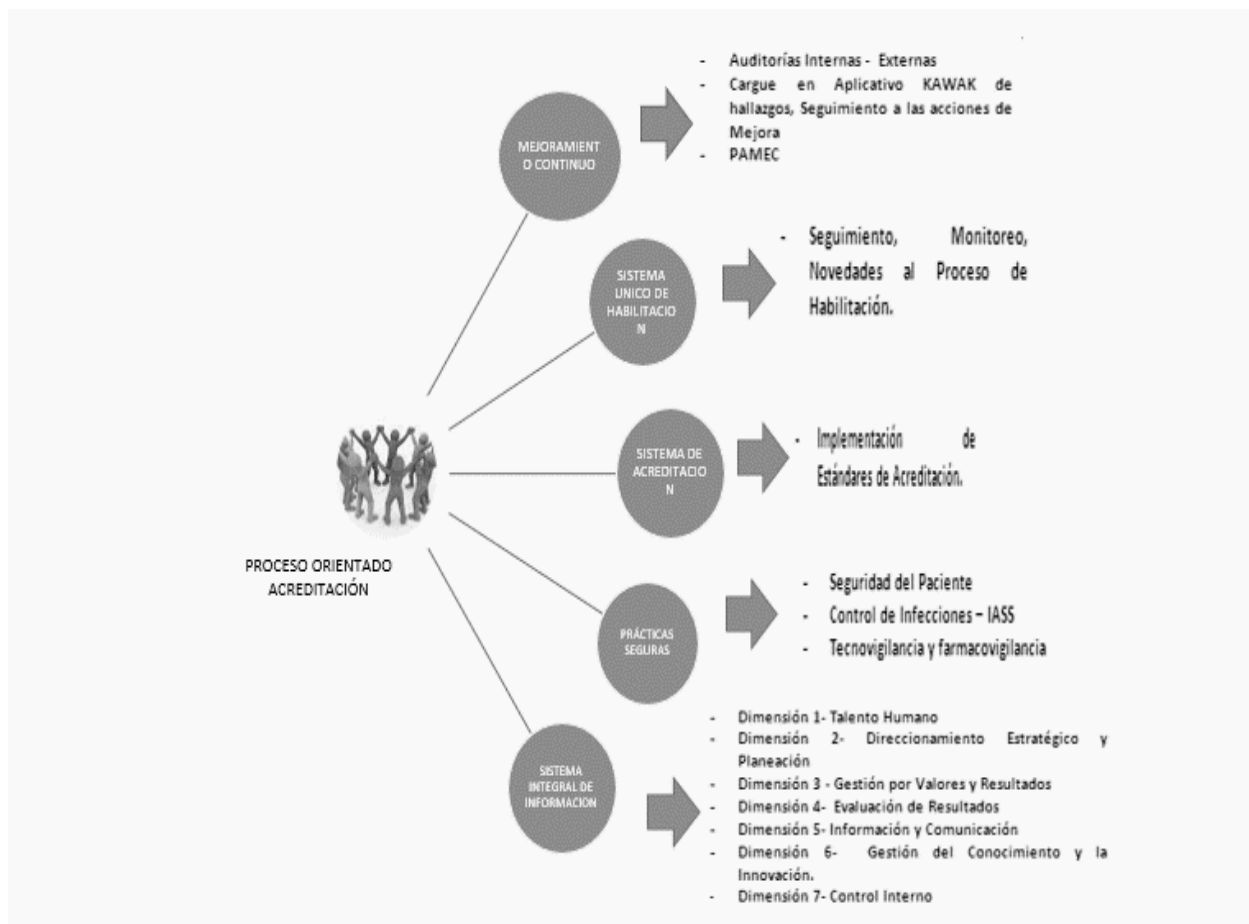
Ilustración 4 Ruta Crítica - Ciclo de preparación para la acreditación



Fuente: INCONTEC Ruta acreditación. 2013

Finalmente, el modelo a desarrollar se presenta en la ilustración 5

Ilustración 5 Modelo Orientado a la Acreditación DENTISALUD



Fuente: Manual de mejoramiento continuo subred integrada de servicios de salud sur e.s.e 2020 (adaptación)

CONCLUSION

Recolectada y analizada toda la información del presente proyecto, se cuenta con la información necesaria que nos lleva a las siguientes conclusiones: puede decirse que la entidad Dentisalud sede Suba Plaza Imperial es una clínica odontológica con un volumen de pacientes muy altos, con grandes expectativas en su tratamiento pero a su vez la gran cantidad de pacientes sin un sistema de gestión de calidad óptimo genera fallas en su servicio tanto asistencial como administrativo que en ocasiones pueden ser percibidas por los pacientes por lo que se considera de gran importancia contar con la certificación ISO 9001 ya que este tipo de certificación demuestra que la organización se preocupa por la forma en que es vista por sus clientes, manifiesta una mejora continuamente y está abierta a nuevas oportunidades y asociaciones, genera mayor competitividad en el mercado, mejora de la credibilidad y la imagen de la organización, la satisfacción del cliente, mejora de la integración de los procesos, mejora de la toma de decisiones, basada en la evidencia lo que nos lleva a la necesidad de aplicar un modelo de auditoría que permita que la organización evalúe constantemente su sistema de gestión de calidad.

La norma ISO 9001 establece los requisitos de Un Sistema de gestión de la calidad, que permiten a una empresa demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente y para acreditar de esta capacidad ante cualquier parte interesada. El certificado ISO 9001 es el más común y mejor reconocido a nivel general. Gómez (2016) complementando así a todas las acciones ante el cliente antes, durante y después de la compra buscando cumplir con la satisfacción de un producto o servicio.

Se logró definir un modelo de auditoría que corresponde al objetivo propuesto para la empresa DENTISALUD CSO SUBA PLAZA IMPERIAL basado en generar la necesidad para la gerencia, definir recursos físicos y materiales, proceso de capacitación y sensibilización al personal de acuerdo a la norma, plan de acción enfocado en mejoras y uso de instrumento modificado basado en la encuesta hedera consultores corresponde a un instrumento creado y validado para procesos de auditoría propios de la norma ISO 9001. En él se abordaron los principales aspectos de la empresa como son el área operativa y asistencial. Se planteó y formuló procesos comunes de la

empresa, haciéndola más acordes a la actualidad, menos complejos, globales y competitivos. A través de un análisis situacional, identificando las principales fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas que tiene la empresa

El modelo de auditoría que se plantea para la obtención de la certificación ISO 9001 para Dentisalud es un proceso que le aportara en gran información al desempeño de los sistemas de gestión en esta organización, a la mejora constante e interacción entre los procesos y por ende a la optimización de todos los procedimientos que se generan, constituye una evaluación interna, objetiva, que permite evidenciar cómo se están llevando a cabo actividades y demás operaciones que la misma organización ha determinado para dar cumplimiento a los requisitos y especificaciones.

Por lo tanto, el **cumplimiento de este modelo** debe ser a diario, en su defecto evaluado por auditoría interna cada 3 meses, debe estar inmerso en la cultura de Dentisalud, ya que de lo contrario será un sistema infructuoso y que no representará beneficio para la empresa.

Las recomendaciones generales por parte de las investigadoras del presente estudio podrían considerarse:

- Se considera de gran importancia que Dentisalud identifique, gestione y realice seguimiento a factores que puedan incidir en el cumplimiento de sus objetivos, por lo tanto, debe realizar análisis DOFA y establecer planes de acción sobre aquellos factores que impliquen una oportunidad, y sobre los que impliquen una amenaza.
- Realizar un análisis de los requisitos que se deben cumplir para alcanzar la certificación ISO 9001 y determinar así los planes de acción

- Realizar una encuesta dónde quede la evidencia del conocimiento y compromiso por parte de los colaboradores de Dentisalud
- Realizar una reserva presupuestal que permita el desarrollo de las actividades propias del sistema de acreditación.
- Definir los roles, los encargados de ejercer los mismos y el grado de decisión que estas personas van a tener en el proceso de aplicación del modelo de auditoria para la obtención de la certificación se sugiere un organigrama
- Todos los procesos, actividades, mediciones, cambios y planes de acción deben quedar documentados y de fácil acceso para todos, se puede sugerir un flujograma para analizar el impacto de un cambio
- Vigilancia y Documentación del servicio en cuanto a su producción, trazabilidad, conservación, postventa, satisfacción del paciente, control de PQRS, encuesta de satisfacción al paciente

Bibliografía

- Baena, G., & Dgb, P. (s/f). Metodología de la. Gob.mx. Recuperado el 20 de febrero de 2023, de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- de Colombia, M. de S. y. P. S. (s/f). Páginas - Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS). Gov.co. Recuperado el 20 de febrero de 2023, de <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/sistema-obligatorio-garantia-calidad-SOGC.aspx>
- de Comercio y Administración, C. F. C. E. S. (s/f). M. en C. Roberto Hernández Sampieri Escuela Superior de Comercio y Administración. Www.uv.mx. Recuperado el 20 de febrero de 2023, de https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- De, S., De, G., & Calidad, L. A. (s/f). NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001:2015. Agencomex.com. Recuperado el 20 de febrero de 2023, de <https://www.agencomex.com/pdf/ISO-9001-2015.pdf>
- Hedera Consultores. Gestion de calidad y ambiental. (2016, septiembre 14). HEDERA CONSULTORES. <http://hederaconsultores.com/>
- Martínez, J. A. G. (2017). Guía para la aplicación de ISO 9001:2015 (1a ed.). ALFAOMEGA AENOR EDICIONES.
- Mi-Sig-Acr-Ma-, V. (s/f). MANUAL DE MEJORAMIENTO CONTINUO SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E. Gov.co. Recuperado el 20 de febrero de 2023, de <https://www.subredsur.gov.co/sites/default/files/planeacion/MI-SIG-ACR-MA-01%20V3%20MEJORAMIENTO%20CONTINUO.pdf>
- Pasos del Proceso y Ciclo de Acreditación. (2020, julio 28). Acreditación en Salud. <https://acreditacionensalud.org.co/pasos-del-proceso-y-ciclo-de-acreditacion/>
- Preparación para la Acreditación en Salud. (s/f). encolombia.com. Recuperado el 20 de febrero de 2023, de <https://encolombia.com/medicina/guiasmed/acreditacion/>
- (S/f). Gob.mx:81. Recuperado el 20 de febrero de 2023, de http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf