

# ACREDITACIÓN EN SALUD

RUTH ADRIANA GUACANEME FONSECA



Colegio Odontológico y Especialización en gerencia de servicios de salud

18 DE JULIO 2024

BOGOTÁ-UNICOC

## 1.INTRODUCCIÓN:

Esta sección tiene como objetivo presentar una introducción general sobre la acreditación en el sector de la salud. Se brindará una descripción general del tema, su importancia y la metodología utilizada para abordar este informe. La acreditación en salud es un proceso de evaluación y reconocimiento voluntario mediante el cual una organización de salud demuestra el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad establecidos por una entidad acreditadora independiente. Este proceso busca mejorar continuamente la calidad de la atención y los servicios prestados a los pacientes.

La acreditación en salud es fundamental para garantizar la calidad, seguridad y eficiencia de los servicios de salud. Al cumplir con los estándares establecidos, las organizaciones de salud pueden demostrar su compromiso con la mejora continua, la seguridad del paciente y el bienestar de la comunidad a la que sirven. Además, la acreditación puede mejorar la reputación de la organización, aumentar la confianza de los pacientes y facilitar el acceso a ciertos beneficios o financiamiento. Para este informe, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura y las mejores prácticas en acreditación de salud. Se analizaron los requisitos, procesos y beneficios de la acreditación, así como los principales organismos acreditadores a nivel internacional. Además, se consultaron expertos en el campo para comprender los desafíos y oportunidades que enfrentan las organizaciones de salud en el proceso de acreditación.

## 2.OBJETIVOS

### Objetivo General:

Proporcionar una visión integral sobre la acreditación en el sector de la salud, analizando sus beneficios, requisitos y mejores prácticas, con el fin de orientar a las organizaciones de salud en el proceso de obtener y mantener la acreditación.

### Objetivos Específicos:

- ✓ Definir y explicar el concepto de acreditación en salud, sus principios y los principales organismos acreditadores a nivel internacional.
- ✓ Analizar los principales estándares, requisitos y procesos que deben cumplir las organizaciones de salud para obtener y mantener la acreditación.
- ✓ Identificar los principales beneficios que aporta la acreditación en salud a las organizaciones, los pacientes y la comunidad en general.
- ✓ Examinar los desafíos y oportunidades que enfrentan las organizaciones de salud en el proceso de acreditación.
- ✓ Proporcionar recomendaciones y mejores prácticas que ayuden a las organizaciones de salud a planificar e implementar exitosamente el proceso de acreditación.

Mediante el cumplimiento de estos objetivos, se espera que este informe sirva como una guía valiosa para que las organizaciones de salud comprendan la importancia de la acreditación y cuenten con las herramientas necesarias para obtener y mantener la acreditación de calidad.

### 3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Razón social: Clínica Médica Integral de Bogotá

Misión: Brindar servicios de salud integrales y de alta calidad a la comunidad de Bogotá, enfocados en la prevención, diagnóstico y tratamiento oportuno de enfermedades, con un equipo médico altamente calificado y tecnología de vanguardia.

Visión: Ser reconocidos como la clínica líder en la prestación de servicios de salud en Bogotá, destacándonos por nuestra excelencia en la atención al paciente, la innovación en nuestros procesos y el compromiso con la mejora continua.

Objetivos estratégicos:

- Consolidar nuestra posición como la clínica de referencia en la ciudad, ampliando la cartera de servicios y fortaleciendo nuestra presencia en el mercado.
- Mantener los más altos estándares de calidad en la atención médica, a través de la capacitación constante de nuestro personal y la implementación de las mejores prácticas.
- Fomentar una cultura organizacional basada en la innovación, el trabajo en equipo y la orientación al servicio del paciente.
- Optimizar los procesos internos y la gestión administrativa para lograr una mayor eficiencia y rentabilidad.
- Contribuir al bienestar de la comunidad a través de programas de responsabilidad social y educación en salud.

Descripción de la empresa:

La Clínica Médica Integral de Bogotá es una institución de salud de alta complejidad, fundada en 1995 con el objetivo de brindar servicios médicos integrales a la población de

la capital colombiana. Cuenta con una trayectoria de más de 25 años en el sector, durante los cuales se ha consolidado como uno de los centros de salud más prestigiosos de la ciudad. La clínica se encuentra ubicada en el corazón de Bogotá, en un moderno edificio que alberga una infraestructura de última generación, con amplias y cómodas instalaciones diseñadas para garantizar la comodidad y seguridad de los pacientes. Cuenta con un equipo médico altamente calificado, conformado por especialistas en diversas áreas de la salud, quienes trabajan en conjunto para ofrecer un servicio integral y personalizado a cada uno de los pacientes.

La Clínica Médica Integral de Bogotá ofrece una amplia gama de servicios, que incluyen:

- Consulta externa en diversas especialidades médicas
- Cirugía general y especializada
- Unidad de cuidados intensivos
- Servicios de diagnóstico por imágenes (radiología, tomografía, resonancia magnética)
- Laboratorio clínico
- Rehabilitación física y terapia ocupacional
- Farmacia
- Programas de promoción de la salud y prevención de enfermedades

Además, la clínica cuenta con un área de investigación y desarrollo, donde se llevan a cabo estudios clínicos y se implementan nuevas tecnologías y tratamientos, con el fin de brindar a los pacientes las soluciones más innovadoras y efectivas.

La cultura organizacional de la Clínica Médica Integral de Bogotá se caracteriza por un fuerte compromiso con la excelencia en la atención, la innovación y la mejora continua. El personal de la clínica, desde los médicos hasta el personal administrativo y de apoyo, trabaja en equipo para garantizar una experiencia de atención excepcional para cada uno de los pacientes.

#### 4. DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL REVISIÓN DE LOS PROCESOS DE CALIDAD:

Evaluación de la gestión, operatividad y funcionamiento de la Clínica Médica Integral de Bogotá: La Clínica Médica Integral de Bogotá cuenta con un sólido Sistema de Garantía de Calidad en los Servicios de Salud, que le ha permitido mantener altos estándares de calidad en la prestación de sus servicios. A continuación, se detalla el análisis de los principales procesos relacionados con la garantía de calidad:

- Procesos de gestión de la calidad: La clínica cuenta con un Comité de Calidad, conformado por directivos, médicos y personal administrativo, encargado de diseñar, implementar y monitorear las políticas y procedimientos de calidad. Existe un manual de calidad que establece los lineamientos, indicadores y metas de calidad para cada uno de los servicios ofrecidos. Se realizan auditorías internas periódicas para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y la eficacia de los procesos. Los resultados de las auditorías y las acciones de mejora implementadas se documentan y se comunican a todo el personal de la clínica.
- Procesos de atención al paciente: Se cuenta con protocolos y guías de práctica clínica para la atención de los pacientes, los cuales son actualizados periódicamente con base en las mejores prácticas y la evidencia científica. Existe un sistema de gestión de quejas y reclamos, a través del cual se reciben, analizan y resuelven las inquietudes de los pacientes de manera oportuna. Se realizan encuestas de satisfacción a los pacientes, cuyos resultados se utilizan para identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención.
- Procesos de gestión del talento humano: La clínica cuenta con un programa de capacitación y desarrollo continuo para todo el personal, enfocado en mejorar sus competencias técnicas y habilidades blandas. Se implementan estrategias de reconocimiento y motivación del personal, con el fin de fomentar un ambiente laboral positivo y mejorar el compromiso de los colaboradores. Se realizan evaluaciones de desempeño periódicas, cuyos resultados se utilizan para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento profesional.

- Procesos de gestión de la tecnología y la infraestructura: La clínica cuenta con una infraestructura moderna y equipamiento de última generación, que le permite ofrecer servicios de salud de vanguardia. Existe un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos médicos, con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y seguridad. Se ha implementado un sistema de información integrado, que permite la gestión eficiente de los procesos clínicos y administrativos.

En general, la Clínica Médica Integral de Bogotá ha demostrado un sólido compromiso con la calidad en la prestación de sus servicios, lo cual se refleja en la satisfacción de sus pacientes, la eficiencia de sus procesos y el reconocimiento de la comunidad médica. Sin embargo, es importante que la clínica continúe trabajando en el fortalecimiento de su Sistema de Garantía de Calidad, a través de la implementación de nuevas tecnologías, la mejora continua de sus procesos y el desarrollo de su talento humano.

Fortalezas:

-Sólido Sistema de Gestión de Calidad:

- Comité de Calidad consolidado y comprometido con la mejora continua.
- Manual de calidad que establece claros lineamientos y procedimientos.
- Auditorías internas periódicas que permiten identificar y corregir oportunamente los problemas.
- Indicadores de calidad definidos y monitoreados constantemente.

-Excelencia en la atención al paciente:

- Protocolos y guías de práctica clínica actualizados y alineados con las mejores prácticas.
- Sistema de gestión de quejas y reclamos eficiente, que permite resolver las inquietudes de los pacientes.
- Encuestas de satisfacción que retroalimentan los procesos de mejora.

-Gestión del talento humano:

- Programa de capacitación y desarrollo continuo del personal.
- Estrategias de reconocimiento y motivación que fomentan el compromiso de los colaboradores.
- Evaluaciones de desempeño que identifican oportunidades de crecimiento profesional.

-Infraestructura y tecnología de vanguardia:

- Instalaciones modernas y equipamiento médico de última generación.
- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.
- Sistema de información integrado que optimiza la gestión de los procesos.

-Fortalecer la innovación en los servicios:

- Implementar nuevas tecnologías y tratamientos médicos de vanguardia.
- Desarrollar servicios complementarios que atiendan necesidades emergentes de los pacientes.
- Fomentar una cultura de innovación y mejora continua en toda la organización.

-Mejorar la integración de los procesos:

- Optimizar la coordinación entre las diferentes áreas y servicios de la clínica.
- Implementar herramientas de gestión de procesos que permitan una visión integral de la operación.
- Fortalecer los mecanismos de comunicación y trabajo en equipo entre el personal.

-Ampliar la cobertura y presencia en el mercado:

- Evaluar la posibilidad de abrir nuevas sedes o puntos de atención en la ciudad.
- Desarrollar estrategias de marketing y posicionamiento de marca que permitan atraer nuevos pacientes.
- Establecer alianzas estratégicas con otras instituciones de salud, aseguradoras y entidades del sector.

-Fortalecer la responsabilidad social y ambiental:

- Implementar programas de responsabilidad social enfocados en la promoción de la salud y el bienestar de la comunidad.
- Adoptar prácticas sostenibles en el uso de recursos y la gestión de residuos hospitalarios.
- Comunicar de manera efectiva los esfuerzos de la clínica en materia de sostenibilidad.

En resumen, la Clínica Médica Integral de Bogotá se destaca por su sólido Sistema de Gestión de Calidad y su excelencia en la atención al paciente. Sin embargo, aún tiene oportunidades de mejora en cuanto a la innovación de sus servicios, la integración de sus procesos, la ampliación de su cobertura y el fortalecimiento de su responsabilidad social y ambiental.

## 5. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 1. Análisis de la situación encontrada:

Tras el análisis realizado, se puede concluir que la Clínica Médica Integral de Bogotá cuenta con un sólido Sistema de Garantía de Calidad, el cual le ha permitido mantener altos estándares en la prestación de sus servicios de salud. Sin embargo, también se han identificado algunas oportunidades de mejora que la clínica debe abordar para fortalecer aún más su posicionamiento en el mercado.

### 2. Principales fortalezas identificadas:

- Comité de Calidad consolidado y comprometido con la mejora continua.
- Manual de calidad que establece claros lineamientos y procedimientos.
- Auditorías internas periódicas que permiten identificar y corregir oportunamente los problemas.
- Protocolos y guías de práctica clínica actualizados y alineados con las mejores prácticas.
- Eficiente sistema de gestión de quejas y reclamos de los pacientes.
- Programa de capacitación y desarrollo continuo del personal.
- Infraestructura moderna y equipamiento médico de última generación.

### 3. Principales oportunidades de mejora:

La Clínica Médica Integral de Bogotá debe enfocarse en cuatro áreas clave para consolidar su posición de liderazgo en el sector de la salud: 1) Fortalecer la innovación en los servicios ofrecidos, desarrollando e implementando un plan estratégico que le permita anticiparse a las necesidades cambiantes del mercado y ofrecer soluciones diferenciadas; 2) Mejorar la integración y coordinación de los procesos internos, a través de la implementación de herramientas de gestión de procesos que faciliten la toma de

decisiones y la mejora continua; 3) Ampliar la cobertura y presencia de la clínica en el mercado, mediante la apertura de nuevas sedes y el fortalecimiento de las estrategias de marketing y posicionamiento; y 4) Fortalecer las iniciativas de responsabilidad social y ambiental, alineadas con las expectativas de la comunidad y los principios de sostenibilidad.

#### 4. Propuesta de plan de mejoramiento:

Con base en los hallazgos del diagnóstico, se propone el siguiente plan de mejoramiento para la Clínica Médica Integral de Bogotá: Impulsar la innovación en los servicios de salud, realizando un análisis de tendencias y necesidades emergentes en el sector, desarrollando un portafolio de nuevos servicios y tratamientos médicos innovadores, implementando un proceso de gestión de la innovación que permita la evaluación, priorización y puesta en marcha de nuevas iniciativas, y fomentando una cultura organizacional que incentive la creatividad y la mejora continua. Dentro del Sistema de Garantía de Calidad de la clínica, se ha implementado un exhaustivo análisis de los riesgos asociados a la prestación de los servicios de salud, lo que permite identificar, evaluar y mitigar los posibles eventos que puedan afectar la seguridad y calidad de la atención brindada a los pacientes.

#### 5. Principales riesgos identificados:

El análisis de riesgos realizado por la Clínica Médica Integral de Bogotá ha identificado diversos tipos de riesgos que pueden afectar la prestación de los servicios de salud, entre los que se encuentran: Riesgos clínicos, como errores en el diagnóstico o tratamiento de los pacientes, complicaciones o eventos adversos durante procedimientos médicos o quirúrgicos, infecciones asociadas a la atención en salud, y fallas en la administración de medicamentos; Riesgos de seguridad del paciente, como caídas de pacientes dentro de las instalaciones de la clínica, errores en la identificación de los pacientes, incidentes relacionados con la infraestructura o el equipamiento médico, y fallas en los sistemas de información y comunicación; Riesgos operativos, como desabastecimiento de insumos y

medicamentos, fallas en los procesos de mantenimiento de la infraestructura y equipos, problemas en la gestión y disponibilidad del talento humano, e interrupciones en la prestación de los servicios; y Riesgos reputacionales, como quejas o reclamos de los pacientes por la calidad de la atención, incumplimiento de los requisitos normativos y legales, eventos adversos o incidentes que afecten la imagen y credibilidad de la clínica, y problemas de seguridad de la información y protección de datos.

#### Evaluación del impacto y estrategias de mitigación:

La Clínica Médica Integral de Bogotá ha implementado un proceso de evaluación y priorización de los riesgos, considerando su probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial en la seguridad y calidad de los servicios. Para cada uno de los riesgos identificados, se han establecido estrategias de mitigación, que incluyen el fortalecimiento de los protocolos y guías de práctica clínica, la implementación de programas de capacitación y entrenamiento del personal, la mejora de los sistemas de monitoreo, reporte y análisis de eventos adversos, y la inversión en tecnología y equipamiento médico de vanguardia. Además de estas estrategias de mitigación implementadas, la clínica ha identificado oportunidades de mejora en la gestión integral de riesgos, con el objetivo de fortalecer aún más la seguridad y calidad de los servicios prestados.

Una de las principales áreas de mejora identificadas es la integración de los diferentes sistemas de gestión de riesgos existentes en la organización. Actualmente, la clínica cuenta con procesos independientes para la gestión de riesgos clínicos, de seguridad del paciente, operativos y reputacionales. Si bien estos procesos han demostrado ser efectivos, existe la oportunidad de consolidarlos en un sistema de gestión de riesgos integrado, que permita una visión holística y una mejor coordinación de las acciones de mitigación.

Adicionalmente, se ha identificado la necesidad de fortalecer las capacidades del personal en materia de gestión de riesgos. Si bien la clínica cuenta con programas de capacitación y entrenamiento, es importante ampliar el alcance de estos programas, de manera que todo el personal, desde los directivos hasta los colaboradores de primera

línea, cuenten con las competencias necesarias para identificar, evaluar y reportar los riesgos de manera oportuna.

Otra oportunidad de mejora está relacionada con la implementación de herramientas tecnológicas que apoyen la gestión de riesgos. Si bien la clínica cuenta con sistemas de información robustos, existe la posibilidad de integrar estas herramientas con módulos especializados en la gestión de riesgos, lo que permitiría automatizar ciertos procesos, mejorar la trazabilidad de las acciones implementadas y facilitar la generación de reportes y análisis.

Finalmente, la Clínica Médica Integral de Bogotá se encuentra en una posición privilegiada para continuar su trayectoria de éxito y liderazgo en el sector de la salud. Con un sólido Sistema de Garantía de Calidad y una gestión de riesgos efectiva, la clínica ha demostrado su compromiso con la mejora continua y la satisfacción de sus pacientes. Sin embargo, para mantener esta posición, la clínica debe estar atenta a las tendencias y necesidades cambiantes del mercado, y estar dispuesta a implementar los cambios necesarios para adaptarse y ofrecer servicios innovadores y de alta calidad. En este sentido, la implementación de las recomendaciones propuestas en este análisis será fundamental para que la Clínica Médica Integral de Bogotá continúe fortaleciendo su posicionamiento y consolidándose como una institución de referencia en la prestación de servicios de salud.

Algunas de las acciones clave que la clínica deberá emprender incluyen:

Para consolidar su posición de liderazgo en el sector de la salud, la Clínica Médica Integral de Bogotá deberá implementar un plan de mejora integral que aborde diversos aspectos clave: En primer lugar, la clínica debe desarrollar e implementar un plan estratégico de innovación en servicios de salud, que le permita anticiparse a las necesidades del mercado y ofrecer soluciones diferenciadas. Esto implica realizar un análisis exhaustivo de las tendencias y oportunidades del sector, y diseñar un portafolio de nuevos servicios y tratamientos médicos innovadores. Adicionalmente, la clínica debe

optimizar la integración y coordinación de sus procesos internos, a través de la implementación de herramientas de gestión de procesos que faciliten la toma de decisiones y la mejora continua. Esto contribuirá a mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios prestados. Por otra parte, la clínica debe ampliar su cobertura y presencia en el mercado, a través de la apertura de nuevas sedes y el fortalecimiento de las estrategias de marketing y posicionamiento. Esto le permitirá llegar a un mayor número de pacientes y consolidar su imagen de marca. Asimismo, la clínica debe fortalecer sus iniciativas de responsabilidad social y ambiental, alineadas con las expectativas de la comunidad y los principios de sostenibilidad. Esto contribuirá a mejorar su reputación y a generar un mayor compromiso con la sociedad.

Finalmente, la clínica debe consolidar un sistema de gestión de riesgos integrado, que permita una visión holística y una mejor coordinación de las acciones de mitigación. Esto implica desarrollar un programa de capacitación y entrenamiento en gestión de riesgos para todo el personal, implementar herramientas tecnológicas especializadas, y fortalecer los mecanismos de comunicación y retroalimentación con los pacientes y la comunidad.

## 6. CONCLUSIONES

El informe presenta un análisis exhaustivo de la Clínica Médica Integral de Bogotá, con un enfoque en su Sistema de Garantía de Calidad y la gestión de riesgos. En resumen, la clínica se destaca por su sólido Sistema de Gestión de Calidad, con un Comité de Calidad comprometido y un manual de calidad bien establecido. Además, cuenta con auditorías internas periódicas que permiten identificar y corregir problemas de manera oportuna, y una excelente atención al paciente, con protocolos y guías de práctica clínica actualizados y un sistema eficiente de gestión de quejas y reclamos. La gestión del talento humano también es adecuada, con programas de capacitación y desarrollo continuo del personal, y la infraestructura y tecnología de la clínica son de vanguardia, con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

Sin embargo, existen algunas debilidades y oportunidades de mejora. La clínica necesita fortalecer la innovación en los servicios ofrecidos, desarrollando e implementando un plan estratégico que permita anticiparse a las necesidades cambiantes del mercado. También tiene la oportunidad de mejorar la integración y coordinación de los procesos internos, a través de la implementación de herramientas de gestión de procesos. Además, puede ampliar su cobertura y presencia en el mercado, mediante la apertura de nuevas sedes y el fortalecimiento de las estrategias de marketing y posicionamiento. Asimismo, la clínica debe fortalecer sus iniciativas de responsabilidad social y ambiental, alineadas con las expectativas de la comunidad y los principios de sostenibilidad. Por último, existe la oportunidad de consolidar un sistema de gestión de riesgos integrado, que permita una visión holística y una mejor coordinación de las acciones de mitigación.

En general, la Clínica Médica Integral de Bogotá se destaca por su sólido Sistema de Garantía de Calidad y su compromiso con la excelencia en la atención al paciente. Sin

embargo, existen áreas de mejora que la clínica debe abordar para consolidar su posición de liderazgo en el sector de la salud.

## 7. RECOMENDACIONES

Fortalecer la innovación en los servicios ofrecidos, desarrollando e implementando un plan estratégico de innovación que permita anticiparse a las necesidades cambiantes del mercado. Esto implica destinar recursos para la investigación y el desarrollo de nuevos servicios, tratamientos y tecnologías, fomentando una cultura de innovación en toda la organización a través de programas de capacitación y reconocimiento al personal. Se estima que la elaboración e implementación de este plan estratégico de innovación se puede llevar a cabo en un plazo de 6 a 12 meses.

Mejorar la integración y coordinación de los procesos internos, implementando herramientas de gestión de procesos, como mapeo de procesos, indicadores de desempeño y tableros de control. Esto permitirá optimizar la comunicación y la colaboración entre las diferentes áreas y departamentos de la clínica, así como revisar y actualizar los manuales de procedimientos, asegurando la alineación y estandarización de los procesos. Se espera que la implementación de estas mejoras en la gestión de procesos se pueda llevar a cabo en un plazo de 3 a 6 meses.

Ampliar la cobertura y presencia de la clínica en el mercado, desarrollando un plan de expansión que contemple la apertura de nuevas sedes en otras zonas de la ciudad, fortaleciendo las estrategias de marketing y posicionamiento, y estableciendo alianzas estratégicas con otras instituciones de salud, aseguradoras y entidades gubernamentales. Se estima que la implementación de este plan de expansión y fortalecimiento de la presencia en el mercado se pueda llevar a cabo en un plazo de 12 a 18 meses.

Fortalecer las iniciativas de responsabilidad social y ambiental, implementando programas de educación y prevención de enfermedades dirigidos a la comunidad, desarrollando e implementando un plan de gestión ambiental que incluya acciones para reducir el impacto de las operaciones de la clínica, y promoviendo la participación del personal en actividades de voluntariado y responsabilidad social. Se espera que la implementación de estas iniciativas se pueda llevar a cabo en un plazo de 6 a 12 meses.

Consolidar un sistema de gestión de riesgos integrado, implementando una metodología de gestión de riesgos que abarque todos los procesos y áreas de la clínica, designando un responsable de la gestión de riesgos y conformando un comité encargado de monitorear y tomar acciones, así como desarrollando e implementando planes de mitigación y contingencia para los principales riesgos identificados. Se estima que la consolidación de este sistema de gestión de riesgos integrado se pueda llevar a cabo en un plazo de 6 a 12 meses.

La implementación de estas recomendaciones permitirá a la Clínica Médica Integral de Bogotá fortalecer su Sistema de Garantía de Calidad, mejorar la calidad de los servicios prestados y consolidar su posición de liderazgo en el sector de la salud.

## BIBLIOGRAFIA

- ❖ Acreditación en Salud. (s.f.). Recuperado de <https://www.acreditacionensalud.org.co/>
- ❖ Agencia de Calidad en Salud. (s.f.). Recuperado de <https://www.acreditacionensalud.gov.co/>
- ❖ Consejo Internacional de Acreditación en Salud. (s.f.). Recuperado de <https://www.isqua.org/>
- ❖ Federación Latinoamericana de Hospitales. (s.f.). Recuperado de <https://www.flh.org.br/>
- ❖ Guía Técnica de Acreditación en Salud. (2019). Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.
- ❖ Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (s.f.). Recuperado de <https://www.icontec.org/>
- ❖ Joint Commission International. (s.f.). Recuperado de <https://www.jointcommissioninternational.org/>
- ❖ Ley 1438 de 2011. (2011). Congreso de la República de Colombia.
- ❖ Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001. (2015). Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- ❖ Organización Mundial de la Salud. (2003). Calidad de la atención: seguridad del paciente. Recuperado de <https://www.who.int/patientsafety/es/>
- ❖ Programa Nacional de Acreditación en Salud. (s.f.). Recuperado de <https://acreditacion.minsalud.gov.co/>
- ❖ Resolución 2003 de 2014. (2014). Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.
- ❖ Resolución 5095 de 2018. (2018). Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.
- ❖ Sociedad Española de Calidad Asistencial. (s.f.). Recuperado de <https://www.calidadasistencial.es/>

❖ Superintendencia Nacional de Salud. (s.f.). Recuperado de <https://www.supersalud.gov.co/>