

Bibliografía

- A de Feijter JM, De Grave WS, Muijtjens AM, Scherpbier AJ, Koopmans RP, "Comprehensive overview of Medical Error in hospitals using Incident-Reporting Systems, patient complaints and chart review of inpatient deaths", *PLoS One*, 2012; 7(2):e31125.
- Adams RJ, Tucker G, Price K, Hill CL, Appleton SL, Wilson DH, Taylor AW, Ruffin RE, "Self-reported adverse events in healthcare that cause harm: a population-based survey", *Med J Aust*, 2009 May 4; 190(9):484-8.
- Adams RJ, Tucker G, Price K, Hill CL, Appleton SL, Wilson DH, Taylor AW, Ruffin RE, "Self-reported adverse events in healthcare that cause harm: a population-based survey", *Med J Aust*, 2009 May 4; 190(9):484-8.
- Aguilar-Cruz C, "La necesidad de la planeación estratégica en las organizaciones industriales modernas", *Temas de ciencia y tecnología*; 2000 May-Ago, 4(11):17-28.
- Aguirre-Gas H, "Proyecto UMAE. Desarrollo y avances 2004-2006", *Rev Méd IMSS*, 2008; 46(5):571-80.
- _____, "Evaluación de la Calidad de la Atención Médica. ¿Una tarea para médicos?", *Cir Ciruj*, 2007; 75:149-50.
- _____, *Calidad de la atención médica. Bases para su evaluación y mejoramiento continuo*, México, Conferencia Interamericana de Seguridad Social y Noriega Editores, 3ª. ed., 2002.
- _____, "Programa de Mejora Continua. Resultados en 42 Unidades Médicas de Tercer Nivel", *Rev Méd IMSS*, 1999; 37(6):473-80.
- _____, "Certificación de Hospitales", *Gac Méd Méx*, 1996; 132:191-3.
- _____, "Problemas que afectan la calidad de la atención en hospitales. Seguimiento a un año en el avance de su solución", *Cir y Ciruj*, 1995; 63:110.
- _____, "Evaluación y Garantía de las Calidad de la Atención Médica", *Salud Pública de México*, 1991; 33:623-9.
- _____, "Evaluación de la calidad de la atención médica. Expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas", *Salud Pública de México*, 1990; 32(2):170-80.
- Aguirre-Gas H, Campos-Castolo M, Carrillo-Jaimes A, "Análisis crítico de las quejas presentadas en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, 1996-2007", *Revista CONAMED*, 2008; 13(2):5-16.
- Aguirre-Gas H et al., "El error médico. Eventos adversos", *Rev Ciruj y Ciruj*, 2006; 74(6):495-503.
- Aktouf O, *La administración: entre tradición y renovación*, Bogotá, Edit. Artes Gráficas Univalle, 1998.
- Álvarez-Gutiérrez R, Neri-Vela R, "Atención Médica en la URSS", *Revista Salud Pública de México*, 1968 Jul-Ago; 10(4):459-64.
- Andrews LB, Stocking C, Krizek T, Gottlieb L, Krizek C, Vargish T, Siegler M, "An alternative strategy for studying adverse events in medical care", *Lancet*, 1997; 349(9048):309-13.
- Arce HE, "Accreditation: the Argentine experience in the Latin American Region", *Int J for Quality in Healthcare*, 1999; 2(5):425-8.
- Aval Ciudadano, *Monitoreo ciudadano como método para fomentar la participación social en la transparencia y mejora de la calidad del trato digno*, México, Secretaría de Salud (SS), 2004.
- Bachrach L, "The state of the estate mental hospital in 1996", *Psichiatr Serv*, 1996; 47:1071-78.
- Barajas-Medina J, *Curso Introductorio a la administración*, México, Trillas, 3ª. ed., 1996.
- Beckmann U, Baldwin I, Hart GK, Runcimans W, "The Australian incident monitoring study in intensive care", *Anesthesiology Intensive Care*, 1996.

- Bengoia R, Key P, Leatherman S, Massoud R, Saturno P, *Quality of care. A process for making strategic choices in health systems*, Ginebra, Suiza, OMS, 2006.
- Bilimoria KY, Kmieciak TE, DaRosa DA, Halverson A, Eskandari MK, Bell RH Jr, Soper NJ, Wayne JD, "Development of an online morbidity, mortality, and near-miss reporting system to identify patterns of adverse events in surgical patients", *Arch Surg*, 2009 Abr; 144(4):305-11.
- Brennan TA, Leape LI, Laird NM, Hebert L, Localio AR, Lawthers AG, Newhouse JP, Weiler PC, Hiatt H, "Incidence of adverse events and negligence in hospitalized patients: results of the Harvard Medical Practice Study I", *N Engl J Med*, 1991 Feb 07. [Acceso: 30-03-2012.] Disponible en: <http://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJM199102073240604>.
- Brixey J, Johnson TR, Zhang J, "Evaluating a medical error taxonomy", *Proc AMIA Symp*, 2002:71-5.
- Calfee R, Fynn-Thompson E, Stern P, "Surgeon bias in the medical record", *Orthopedics*, 2009; 32(10).
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, "Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos", México, *DOF*, 25 de junio de 2012.
- Campbell S, Reeves D, Kontopantelis E, Middleton E, Sibbald B, Roland M, "Quality of primary care in England with the introduction of pay for performance", *N Eng J Med*, 2007, 357:181-90.
- Carbonell, Miguel, *Ley General de Salud y disposiciones complementarias*, México, Edit. Porrúa, Col. Leyes y Códigos de México, 2ª. ed., 2007.
- Cárdenas de la Peña, E., *Servicios médicos del IMSS. Doctrina e Historia* (Cap. VI: "Sistemas y procedimientos. Auditoría Médica"), México, IMSS, 1973.
- Carlet J, Fabry J, Amalberti R, Degos L, "The 'zero risk' concept for hospital-acquired infections: a risk business!", *Clin Infect Dis*, 2009 Sep 1;49(5):747-9.
- Cassidy CJ, Smith A, "Critical incident reports concerning anaesthetic equipment: analysis of the UK National Reporting and Learning System (NRLS) data from 2006-2008", *Anaesthesia*, 2011; 66(10):879-88.
- Castro MC, "La Cruzada Nacional por la Calidad en Salud: una mirada sociológica", *El Colegio de Sonora, Región y Sociedad*, 2004; XVI(30), Hermosillo, Son., México.
- Celaya-Barrera RD, Huerta-Hernández I, Magaña-Sánchez R, Sierra-Páramo JJ, Cazares-Cárdenas SN, Román-Rendón, Volantín RM, "Avances en la certificación y en la calidad de atención médica en el Hospital Central Militar", *Revista de Sanidad Militar*, 2003 May-Jun; 57(3):116-8.
- Centro Nacional de Excelencia Tecnológica (CENETEC), *Serie: Tecnologías en Salud, Vol. 2, Modelos y Guías de Equipamiento Médico*, México, CENETEC, 2007.
- Ceriani-Cernadas JM, "La OMS y su iniciativa 'Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente'", *Arch Argent Pediat*, 2009; 107(5):385-6. [Acceso: 20-08-2012.] Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0325-00752009000500001.
- Champy, J., *Reengineering Management*, Nueva York, Harper Collins, 1995.
- Chang A, Schyve PM, Croteau RJ, O'Leary DS, Loeb JM, "The JCAHO patient safety event taxonomy: a standardized terminology and classification schema for near misses and adverse events", *Int J Qual Health Care*, 2005; 17(2):95-105.
- Chen J, Rathore SS, Radford MJ, Krumholz HM, "JCAHO accreditation and quality of care for acute myocardial infarction", *Health Affair*, 2003; 22(2):243-54.
- Código de Hammurabi*, Madrid, Editora Nacional (edición preparada por Federico Lara Peinado) 1982.
- Cohen MR, "Why error reporting systems should be voluntary: they provide better information for reducing errors", *BMJ*, 2000; 320(7237). Disponible en: <http://www.bmj.com/content/320/7237/728>.
- COMACE, *Acreditación. Programas acreditados*. [Acceso: 11-09-2012.] Disponible en: <http://www.comace.com.mx/acreditacion.html>.

- Consejo de Salubridad General (CSG), *Manual del proceso para la certificación de hospitales*, México, SS, 2011.
- Consejo de Salubridad General/Comisión Nacional para la Certificación de Establecimientos de Atención a la Salud, *Certificación de Establecimientos de Atención a la Salud*, México, Consejo de Salubridad General, 1999.
- Coriati, Benjamín, *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*, México, Siglo XXI Editores, 1991.
- Cornacchiari M, Heidempergher M, Stasi A, Baroli A, Bertoncini L, Turri C, Bellotti N, Guastoni C, "Effectiveness of a protocol for the prevention of hemodialysis venous catheter-related infections", *J Vasc Access*, 2011; 12(4):313-7.
- Coronado-Alcántara MA, "ISES, Instituciones de Seguros Especializadas en Salud: Una posición de salud privada, asequible al bolsillo y de calidad", *Revista de Temas de Ciencias y Tecnologías*, 2007 Sep-Dic; 1(33):29-46.
- Cousins D, Gerrett D, Warner B, "A review of medication incidents reported to the National Reporting and Learning System in England and Wales over six years (2005-2010)", *Br J Clin Pharmacol*, 2011 Dic; 22.
- Crosby P, *Quality is free*, Nueva York, McGraw-Hill, 1979.
- Cullen DJ *et al.*, "Preventable adverse drug events in hospitalized patients: A comparative study of intensive care units and general care units", *Crit Care Med*, 1997; 25:1289-97.
- Currell R, Urquhart C, Wainwright P, Lewis R, "Telemedicine versus face to face patient care: effects on professional practice and health care outcomes (Review)", *The Cochrane Library*, 2010; Issue 1.
- De la Fuente GL, Santisteban-Prieto B, González-Montesinos F, Pérez-Álvarez JJ, "Conceptos, objetivos y logros de la evaluación de la actividad médica", *Bol Médico IMSS*, 1976; 18:295.
- De Moraes-Novaes H, Paganini JM, *Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe. Desarrollo y fortalecimiento de los Sistemas Locales de Salud en la transformación de los Sistemas Nacionales de Salud*, Washington, D. C., OPS, 1994.
- Departamento de Comercio de los Estados Unidos de América, *Integration Definition for Function Modelling*, Processing Standard Publication núm. 183, Washington, D. C., National Institute of Standards and Technology, 1993.
- Department of Health on behalf of the Controller of Her Majesty's Stationery Office. An organisation with a Memory Report of an expert group on learning from adverse events in the NHS chaired by the Chief Medical Officer, Londres, Ministerio de Salud, 2000. [Acceso: 10-09-2012.] Disponible en: http://www.dh.gov.uk/prod_consum_dh/groups/dh_digitalassets/@dh/@en/documents/digitalasset/dh_4065086.pdf.
- Díaz MR, Rascón ML, Valencia M, "El programa de rehabilitación integral del paciente esquizofrénico del Instituto Mexicano de Psiquiatría: seguimiento de 10 años", *Salud Mental*, 1999; núm. especial.
- DGCES/Dirección de Enfermería, *Catálogo de Escuelas de Enfermería*, SIARHE. [Acceso: 1-05-2012.] Disponible en: http://www.salud.gob.mx/unidades/cie/cms_cpe/.
- Donabedian, Avedis, "Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad", *Salud Pública de México*, 1993; 35(3):238-47.
- _____, "Dimensión internacional de la evaluación y garantía de calidad", *Salud Pública de México*, 1990; 32(2):113-7.
- _____, *Garantía y Monitoría de la Calidad de la Atención Médica: un texto introductorio*, México, INSP, 1990.
- _____, "Quality assurance in our health care system", *Quality Assurance Utilization*, 1988; 1:37-68.
- _____, *La Calidad de la Atención Médica. Definición y Métodos de Evaluación*, México, La Prensa Médica Mexicana, 1984.
- _____, *La calidad de la atención médica*, México, Edit. La Prensa Médica, 1984.

- _____, *The definition of quality and approaches to its assessment*, Ann Arbor, Mich., Health Administration Press, 1980, vol. 1, pp. 38-40.
- _____, "Evaluating the quality of medical care", *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, 1966 Jul; 44(3):166-206. (Documentos avalados por el Servicio de Salud Pública de los Estados Unidos. Conferencias impartidas el 15 y 16 de octubre de 1965 en la ciudad de Chicago, Illinois.)
- Dovey SM, Meyers DS, Phillips RL, Green LA, Fryer GE, Galliher JM, Kappus J, Grob P. "A preliminary taxonomy of medical errors in family practice", *Qual Saf Health Care*, 2002; 11:233-8.
- Dubón-Peniche MC, "La importancia del expediente clínico y el consentimiento bajo información en las controversias médico-paciente", *Rev Fac Med UNAM*, 2010; 53(1).
- Dutra, A. y L. Degrandpré, "De la arquitectura a la acción", *Gestión de Negocios*, 2002 Nov-Dic; 2(6).
- Edlavitch SA, "Adverse drug event reporting. Improving the low US reporting rates", *Arch Intern Med*, 1988; 148:1499-503.
- Egorova NN, Moskowitz A, Gelijns A, Weinberg A *et al.*, "Managing the prevention of retained surgical instruments: what is the value of counting?", *Annals of Surgery*, 2008; 247:13-8.
- Emmert M, Eijkenaar F, Kemter H, Esslinger AS, Schöffski O, "Economic evaluation of pay-for-performance in health care: a systematic review", *Eur J Health Econ*, 2011. [Acceso: 12-06-2012.] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1007/s10198-011-0329-8>.
- Epstein RM, Fiscella K, Lesser CS, Stange KC, "Why the Nation needs a policy push on patient-centered health care", *Health Aff*, 2010, 8:1489-95.
- Feigenbaum AV, "Total Quality Control", Nueva York, McGraw-Hill, 4a. ed., 1990.
- Feld S, Rizzi CH, Goberna A, *El control de la atención médica*, Buenos Aires, López Libreros Editores, 1978.
- Fernández-González H *et al.*, "Cartas al Editor", *Gac Méd Mex*, 2001 Jul-Ago; 137(4):391-4.
- Fernández-Varela A, "Actualidad del Servicio Social", *Foro: El régimen jurídico del servicio social*, conferencia por la Conmemoración del 75 aniversario de la instauración del Servicio Social, Ciudad de México, UNAM, 25 de agosto de 2011.
- Flynn K, *Brief overview: Systematic reviews for patient-centered care*, Veterans Health Administration, Office of Patient Care Services/Technology Assessment Program, 2010.
- Frenk J, *Observatorio de la salud: Necesidades, Servicios, Políticas*, México, FUNSALUD, 1997.
- _____, Sepúlveda J, Gómez-Dantés O, Knaul F, "Evidence-based health policy: three generations of reform in Mexico", *Lancet*, 2003; 362:1667-71.
- Frenk J, González-Pier E, Gómez-Dantes O, Lezana MA, Knaul FM, "Comprehensive reform to improve health system performance in Mexico", *Lancet*, 2006; 368:1524-34.
- Friedman C, Hripcsak G, "Natural language processing and its future in medicine", *Acad Med*, 1999 Ago; 74(8):890-5.
- Fundación Mexicana para la Salud, A. C. (FUNSALUD), *Universalidad de los servicios de salud*, México, FUNSALUD, 2011. [Acceso: 29-abril-2012]. Disponible en: http://portal.funsalud.org.mx/?page_id=93.
- _____, *La salud en México 2006/2012. Visión de FUNSALUD*, México, FUNSALUD, 2006.
- Gaal S, Verstappen W, Wolters R, Lankveld H, van Weel C, Wensing M, "Prevalence and consequences of patient safety incidents in general practice in the Netherlands: a retrospective medical record review study", *Implement Sci*, 2011; 6:37.
- García-Ballester L, *Artifex factivus sanitatis. Saberes y ejercicio profesional de la medicina en la Europa pluricultural de la Baja Edad Media*, Granada, Esp., Universidad de Granada, 2004.
- Garduño-Espinosa J, "Funciones del expediente clínico", *Rev CONAMED*, 2006 Jul-Sep; 11(7):27-8.
- Garduño, M. "Relación médico-paciente en el IMSS", *Bol Méd IMSS*, 1976, 18:328.

- Gawande AA, Studdert DM, Orav JE, Brennan TA, Zinner MJ, "Risk factors for retained instruments and sponges after surgery", *N Engl J Med*, 2003; 348:229-35.
- Gobierno Federal, *Plan Nacional de Salud 2001-2006* (Estrategia 4: "Desplegar una cruzada por la calidad de los servicios de salud"), México, IMSS-SSA-ISSSTE, 2001.
- González-Barón M, *Tratado de medicina paliativa y tratamiento de soporte al enfermo de cáncer*, Madrid, Editorial Médica Panamericana, 2007, ISBN 978-84-9835-131-6.
- González MF, Pérez-Álvarez JJ, Lee-Ramos AF, "Evaluaciones específicas de la atención médica a partir de los hallazgos de autopsias", *Bol Méd IMSS*, 1975; 17:7.
- González-Formoso C, Martín-Miguel MV, Fernández-Domínguez MF, Rial A, Lago-Deibe FI *et al.*, "Adverse events analysis as an educational tool to improve patient safety culture in primary care: a randomized trial", *BMC Family Practice*, 2011. [Acceso: 10-07-2012.] Disponible en: <http://www.biomedcentral.com/content/pdf/1471-2296-12-50.pdf>.
- González-Posada J, Merelo-Anaya A, Aguirre-Gas H, Cabrera-Hidalgo JA, "Sistema de evaluación médica, progresos y perspectivas", *Rev Médica IMSS*, México, IMSS, 1984; 22:407.
- Greenfield D, Braithwaite J, "Health sector accreditation research: a systematic review", *Int J Qual Health Care*, 2008; 20(3):172-83.
- Grupo Básico Interinstitucional de Evaluación del Sector Salud, *Bases para la Evaluación de la Calidad de la Atención en las Unidades Médicas del Sector Salud*, México, SS, 1987.
- Gutiérrez-Pulido H, *Calidad total y productividad*, México, McGraw-Hill, 2ª. ed., 2005, pp. 326-327.
- Haggerty JL, Reid RJ, Freeman GK, Starfield BH, Adair CE, McKendry R, "Continuity of care: a multidisciplinary review", *Br Med J*, 2003; 327(7425): 1219-21.
- Hauck K, Zhao X, "How dangerous is a day in hospital? A model of adverse events and length of stay for medical inpatients", *Med Care*, 2011 Dic; 49(12):1068-75.
- Heidemann E, "The ALPHA program", *Int J for Quality in Healthcare*, 1999; 2(4):275-7.
- Heinrich HW, *Industrial accident prevention: a scientific approach*, Nueva York y Londres, McGraw-Hill, 1931. [Acceso: 10-07-2012.] Disponible en: <http://www.library.wisc.edu/selectedtoocs/ca4563.pdf>.
- Heinrich HW, *Industrial accident prevention: a scientific approach*, Nueva York y Londres, McGraw-Hill, 1941.
- Hernández-Brito OM, Lee-Ramos AF, Pérez-Álvarez JJ, González-Montesinos F, "Evaluación de las actividades clínicas de enfermería en los hospitales del IMSS", *Bol Médico IMSS*, 1975; 17:482.
- Hernández-Rodríguez F, Mogollan-Cuevas R, Elizalde-Galicia H, Pérez-Álvarez JJ, Lee-Ramos AF, González-Montesinos F, "Observaciones a través de la evaluación del expediente clínico en el IMSS. Tercera Parte", *Bol Médico IMSS*, México, 1976; 18:86.
- Hersch WR, Hickam DH, Severance SM, Dana TL, Krages KP, Helfand M, "Diagnosis, access and outcomes: update of a systematic review of telemedicine services", *J Telemed Telecare*, 2006, 12 (suppl 2):3-31.
- Hogan MC, Foreman KJ, Mohsen N, Wang M *et al.*, "Maternal mortality for 181 countries, 1998-2008: a systematic analysis of progress towards Millennium Development Goal 5", *Lancet*, 2010; 375(9726):1609-23.
- Hudon C, Fortin M, Haggerty JL, Lambert M, Poitras ME, "Measuring Patients' perceptions of patient-centered care: A systematic review of tools for Family Medicine", *Ann Fam Med*, 2011, 9:155-64.
- Hunt, D. V., *Process mapping. How to reengineer your business processes*, Nueva York, John Wiley and Sons, 1996.
- Institute of Medicine (IOM), *Crossing the quality chasm. A new health system for the 21st century*, Washington, D. C., National Academy Press, 2001.
- _____, *Medicare. Una estrategia para el aseguramiento de la calidad. Vol. I*, Washington, D. C., National Academy Press, 1990.

- Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE), *Manual de Evaluación de la Calidad de la Atención Médica, a través del Expediente Clínico en Unidades Médicas de Segundo y Tercer Nivel*, México, ISSSTE, 1986.
- Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, *Sistemas de Gestión de Calidad-Directrices para la mejora del proceso en organizaciones de servicios de salud. PROY-NMX-CC-024-INMC-2008*, México, 2008.
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), *Premio IMSS de Calidad*, México, IMSS, 1998.
- _____/Subdirección General Médica, *El expediente clínico en la atención médica. Instrucciones*, México, IMSS, 1973.
- _____/Subdirección General Médica/Departamento de Planeación Técnica de los Servicios Médicos/ Auditoría Médica, *Boletín Médico del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 1960, II-Supl 6.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), *Censo Nacional de Población y Vivienda 2010*, México, INEGI. [Acceso 4-07-2012.] Disponible en: <http://www.inegi.org.mx>
- Instituto Nacional de Salud Pública (INSP), *Evaluación de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud* (documento oficial de la SS), México, INSP, diciembre de 2007.
- Instituto para el Fomento a la Calidad Total, Premio Nacional de Calidad 2011. [Acceso: 5-09-2012.] Disponible en: <http://competitividad.org.mx/>.
- Instituto Politécnico Nacional (IPN)/Secretaría Técnica, Dirección de Planeación y Organización, *Metodología para el análisis FODA*, México, IPN, 2002 (marzo).
- International Organization for Standardization (ISO), *Norma ISO 1013:1995. Lineamientos para el desarrollo de manuales de calidad*, Ginebra, Suiza, ISO, 1995.
- Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO), *Accreditation Standards. Standards Intentions*, Oakbrook Terrace, 2000.
- Jha A, Joint K, Orav J, Epstein A, "The long-term effect of premier pay for performance on patient outcomes", *N Eng J Med*, 2012, 366:1606-15.
- Johnson M, George A, Tran DT, "Analysis of falls incidents: Nurse and patient preventive behaviours", *Int J Nurs Pract*, 2011; 17(1):60-6.
- Juran, J. M., *Manual de Control de la Calidad*, Madrid, McGraw-Hill Interamericana de España, 4ª. ed., 1993.
- Kaushal R, Shojania KG, Bates DW, "Effects of computerized physician order entry and clinical decision support systems on medication safety: a systematic review", *Arch Intern Med*, 2003, 163(12):1409-16.
- Kerber KJ, De Graft-Johnson JE, Bhutta ZA, Okong P, Starrs A, Lawn JE, "Continuum of care for maternal, newborn, and child health: from slogan to service delivery", *Lancet*, 2007; 370(9595):1358-69.
- Khajouei R, Jaspers MW, "The impact of CPOE medication systems' design aspects on usability, workflow and medication orders: a systematic review", *Methods Inf Med*, 2010, 49(1):3-19.
- Kilbridge PM, Noirot LA, Reichley RM, Heard KM, Dunagan WC, Bailey TC, "Computerized surveillance for adverse drug events in a pediatric hospital", *AMIA Annu Symp Proc*, 2008 Nov; 6:1004.
- Kohl KS, Magnus M, Ball R, Halsey N, Shadomy S, Farley TA, "Applicability, reliability, sensitivity, and specificity of six Brighton Collaboration standardized case definitions for adverse events following immunization", *Vaccine*, 2008 Nov 25; 26(50):6349-60.
- Kohn L, Corrigan J, Donaldson M (eds.), *To err is human: Building a safer health system*, Washington, D. C., Committee on Quality of Health Care in America-Institute of Medicine/National Academy Press, 2000.
- Koppel R, Metlay JP, Cohen A *et al.*, "Role of computerized physician order entry systems in facilitating medication errors", *JAMA*, 2005, 293:1197-203.
- Kunac DL, Kennedy J, Austin N, Reith D "Incidence, preventability, and impact of Adverse Drug Events (ADEs) and potential ADEs in hospitalized children in New Zealand: a prospective observational cohort study", *Paediatr Drugs*, 2009; 11(2):153-60.
- Lain Entralgo, P., *Historia de la Medicina*, Barcelona, Salvat Editores, 1977.

- Längle G *et al.*, "Indicators of Quality of in-patients psychiatric treatment: the patients' view", *Int J for Quality in Health Care*, 2003; 15(3):213-21.
- Lara-Di Lauro E, "Las ISES a dos años de su creación", *Boletín de la Asociación Mexicana de Actuarios*, A. C., 2002 Oct-Dic; 16.
- Lara-Muñoz MC, Ortega-Soto H, "¿La clinimetría o la psicometría?", *Salud Mental*, 1995; 18(4):33-40.
- Leape LL, Brennan TA, Laird N, Lawthers AG, Localio AR, Barnes BA, Hebert L, Newhouse JP, Weiler PC, Hiatt H, "The nature of adverse events in hospitalized patients. Results of the Harvard Medical Practice Study II", *N Engl J Med*, 1991; 324(6):377-84. [Acceso: 29-04-2012.] Disponible en: <http://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJM199102073240605>.
- Lee RI, Jones LW, "The Fundamentals of good medical care. The University of Chicago Press", 1933, fragmento publicado en *Revista Salud Pública de México*, 1990; 32(2):245-7.
- Lee R, Remolina BJ, González MF, Pérez AJ, "Evaluación del envío de pacientes entre las unidades de la Región Sur del Valle de México", *Bol Méd IMSS*, 1975; 17:187.
- Lee-Ramos AF, Remolina Barenque M, González-Montesinos F, Pérez-Álvarez JJ, "Evaluación del envío de pacientes entre las unidades de la Región Sur y del Valle de México", *Bol Médico IMSS*, 1975; 17:187.
- Levinson, D. R., *Adverse events in hospitals: state reporting systems. Department of Health and Human Services*, 2008 Dic. OEI-06-07-00471.
- Lewin SA, Skea ZC, Entwistle V, Zwarenstein M, Dick J, "Interventions for providers to promote a patient-centred approach in clinical consultations", *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 2001.
- López Muñoz, Francisco y Cecilio Álamo González, *Historia de la Psicofarmacología*, Buenos Aires, Edit. Médica Panamericana, 2006.
- Loría-Castellanos J, De León EM, Guadalupe-Márquez A, "Apego a la Norma Oficial Mexicana del expediente clínico en el servicio de urgencias de un hospital de segundo nivel de la ciudad de México", *Rev Cub Med Int Emerg*, 2008; 7(4). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol7_4_08/mie02408.pdf.
- Lucas FJ, Aranaz JM, Gea MT, Gallardo D, Limón R, García C, "Clinical safety plan in a university hospital complex. Initial diagnosis: Study of adverse events", *Rev Calid Asist*, 2012 Ene 7.
- Machado P, "Retos actuales de la Investigación en Psicoterapia", *Psicología Conductual*, 1994; 2(1):113-20.
- Mahajan RP, "Critical incident reporting and learning", *British Journal of Anaesthesia*, 2010; 105(1):69-75. [Acceso: 10-08-2012.] Disponible en: <http://bja.oxfordjournals.org/content/105/1/69.full.pdf+html>.
- Maimonides, *Obras médicas I. El régimen de salud*, Córdoba, Esp., Ediciones El Almendro, 1991.
- _____, *Obras médicas II. El libro del asma*, Córdoba, Esp., Ediciones El Almendro, 1991.
- Makeham M, MAB, Dovey SM, County M, Kidd MR, "An international taxonomy for errors in general practice: a pilot study", *MJA*, 2002; 177(2):68-72.
- Maqueo-Ojeda P, Pérez-Álvarez JJ, Lee-Ramos AF, González-Montesinos F, "Observaciones al través de la evaluación del expediente clínico en el IMSS. Primera Parte", *Bol Médico IMSS*, 1976; 18:18.
- Marión-Buen J, Peiró S, Márquez-Calderón S, Meneu de Guillerna R, "Variaciones en la práctica médica; importancia, causas e implicaciones", *Med Clin*, 1998; 110:382-90.
- Martínez Villegas, Fabián, *Planeación estratégica creativa*, México, Edit. PAC, 2001.
- Matus, C., *Estrategia y plan*, México, Siglo XXI Editores, 1969.
- _____, *Planificación de situaciones*, México, FCE, 1980.
- Mc Kibben L, Horan MT, Tokars JI, Fowler J, Cardo DM, Pearson ML, Brennan PJ, The Healthcare Infection Control Practices Advisory Committee, "Guidance on public reporting of healthcare-associated infections: Recommendations of the Healthcare Infection Control Practices Advisory Committee", *Am J Infect Control*, 2005; 33:217-26.

- Millán, J. A. y A. Concheiro, *México 2030: Nuevo siglo, nuevo país*, México, FCE, 2000.
- Miller MR, Pronovost P, Domithan M *et al.*, "Relationship between performance measurement and accreditation: Implications for quality of care and patient safety", *Am J Med Qual*, 2005; 20(5):239-52.
- Ministerio de Fomento de España, *Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2000*, Madrid, 2005 Mayo.
- Ministerio de Salud de Chile, *Norma general técnica sobre calidad de la atención: reporte de eventos adversos y eventos centinela*, Santiago, 2011. [Acceso: 10-09-2012.] Disponible en: http://www.supersalud.gob.cl/observatorio/575/articulos-6921_Norma.pdf.
- _____, *Pauta para la Elaboración, Aplicación y Evaluación de Guías de Práctica Clínica*, Santiago de Chile, Ministerio de Salud/Unidad de Evaluación de Tecnologías de Salud, 2002.
- Ministerio de Sanidad y Política Social/OMS, *Estudio IBEAS: Prevalencia de efectos adversos en hospitales de Latinoamérica. España; Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud*, Ginebra, Suiza, OMS, 2009. [Acceso: 19-07-2012.] Disponible en: <http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2010/INFORME%20GLOBAL%20IBEAS.pdf>.
- Mintzberg, Henry, *El proceso estratégico. Concepto, contextos y caos*, México, Prentice Hall Hispanoamericana, 2ª. ed., 1993.
- Mira JJ, Lorenzo S, Rodríguez-Marín J, Aranz J, Sitges E. "La aplicación del Modelo Europeo de gestión de la calidad total al sector sanitario: ventajas y limitaciones", *Rev Calidad Asistencial*, 1998; 13:92-7.
- Miranda González, Francisco, *Introducción a la Gestión de la Calidad*, México, Ed. Delta Publicaciones.
- Mirlos, T., *Criterios básicos de planeación. Las decisiones políticas. De la planeación a la acción*, México, Instituto Federal Electoral (IFE)-Siglo XXI Editores, 2001.
- Moliner, María, *Diccionario de uso del español*, Madrid, Gredos, 3ª. ed., 2009.
- Montesano Delfin, J. R., *Manual de Planeación Estratégica en un sistema de salud*, México, Edit. Auroch, 2001.
- Moutel G, Herve C, "The risks of unrestricted application of the principle of precaution in Medicine. The need to keep in mind the findings of Medical Ethics in the development of health care rights", *Presse Med*, 2001; 30(3):125-8.
- Mullen KJ, Frank RG, Rosenthal M, "Can you get what you pay for? Pay-for-performance and the quality of healthcare providers", *The RAND Journal of Economics*, 2010; 41:64-91.
- Muñoz Machado, Andrés, *La Gestión de Calidad Total en la Administración Pública*, Madrid, Ed. Díaz de Santos, 2007.
- Musgrove P, "Health insurance: the influence of the Beveridge report", *Bull World Health Organ*, 2000; 78(6):845-6.
- Nabhan M, Elraiyah T, Brown DR, Dilling J, Leblanc A, Montori VM, Morgenthaler T, Naessens J, Prokop L, Roger V, Swensen S, Thompson RL, Murad MH, "What is preventable harm in healthcare? A systematic review of definitions", *BMC Health Serv Res*, 2012 Mayo; 12(1):128.
- Narro RJ, Moctezuma ND, Orozco HL, "Hacia un nuevo modelo de seguridad social", *Economía UNAM*, 2010; 7(20):7-33.
- Navarrete-Navarro S, López-García AG, Hernández-Sierra JF, Mejía-Aranguere JM, Rubio-Rodríguez S, "Consistencia y validez en la evaluación del expediente clínico", *Gac Méd Méx*, 2000; 136(3):207-12.
- Neri-Vela R, "La oftalmología y el Código de Hammurabi", *Rev Mex Oftalmol*, 1991; 65:8-18.
- Nguyen TC, Bayir H, Orr RA, "Unexpected increased mortality after implementation of a commercially sold computerized physician Order Entry System", *Pediatrics*, 2005; 116(6):1506-12.
- OECD, *Health Data 2012*. [Acceso 04-07-2012.] Disponible en: http://www.oecd.org/document/16/0,3746,en_2649_33929_2085200_1_1_1_1,00.html.

- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH), "Los derechos humanos y la reducción de la pobreza: Un marco conceptual", Nueva York y Ginebra, ONU, 2004.
- Ontario Medical Association (OMA), *Patient-centered care*, OMA Policy Paper, 2010.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU), *Principios para la Protección de las Personas que padecen enfermedades mentales y para el mejoramiento de la atención a la Salud Mental*, Nueva York, Consejo Económico y Social de Naciones Unidas, 1991.
- Organización Mundial de la Salud (OMS), *Proyectos y programas. Una atención limpia es una atención más segura*, Ginebra, OMS, 2009.
- _____, *The Conceptual Framework for the International Classification for Patient Safety Version 1.0 for use in Field Testing 2007-2008*, Ginebra, OMS, 2009. [Acceso: 18-01-2011.] Disponible en: http://www.who.int/patientsafety/taxonomy/icps_form/en/index.html.
- _____, *Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Informe Técnico*, Ginebra, OMS, 2009. [Acceso: 6-08-2012.] Disponible en: http://www.who.int/patientsafety/implementation/taxonomy/icps_technical_report_es.pdf.
- _____, "Programa de Acción para Superar las Brechas en Salud Mental Mejora y ampliación de la atención de los trastornos mentales, neurológicos y por abuso de sustancias", Ginebra, Suiza, OMS, 2008.
- _____, *Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente. Lista de verificación de la seguridad de la cirugía. Manual de aplicación*, París, OMS, 2008.
- _____, *59ª Asamblea Mundial de la Salud. Punto 11.16 del orden del día provisional*, Ginebra, OMS, 2006 (Serie A59/22). Disponible en: http://apps.who.int/gb/archive/pdf_files/WHA59/A59_22-sp.pdf.
- _____, *Informe de la salud en el mundo 2005: ¡Cada madre y cada niño contarán!*, Ginebra, OMS, 2005, cap. 6, pp. 103-21.
- _____, *55ª Asamblea Mundial de la Salud. Tercer informe de la Comisión A (Serie A55/52)*, Ginebra, OMS, 2002. [Acceso: 10-09-2012.] Disponible en: http://apps.who.int/gb/archive/pdf_files/EB110/seb1102.pdf.
- _____, *Atlas. Recursos de salud mental en el mundo*, Ginebra, Suiza, OMS, 2001. [Acceso: 28-05-2012.] Disponible en: http://www.who.int/mental_health/media/en/255.pdf.
- _____/JCAHO, *Preámbulo a las soluciones para la seguridad del paciente*, Ginebra, OMS, 2007 Mayo.
- _____/OPS, *Funciones esenciales de salud pública*, Ginebra, OMS, 2011. [Acceso: 10-julio-2011]. Disponible en: http://www.paho.org/spanish/dpm/shd/hp/FESP_09.htm.
- _____, *Noticia de Información Pública*, boletín electrónico; Ginebra, OMS, 10 de nov. 2011. [Acceso: 10-07-2012]. Disponible en: www.who.int; www.paho.org.
- _____/The Joint Commission, *Joint Commission International. Preámbulo a las soluciones para la seguridad del paciente*, Ginebra, OMS, 2007 Mayo. OMS, *59ª Asamblea Mundial de la Salud. Punto 11.16 del orden del día provisional (Serie A59/22)*, Ginebra, OMS, 2002. [Acceso: 10-09-2012.] Disponible en: http://apps.who.int/gb/archive/pdf_files/WHA59/A59_22-sp.pdf.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS), *Política, Planes y Programas de Salud Mental. Conjunto de Guías sobre Servicios y Políticas de Salud Mental*, México, EDIMSA, 2006.
- _____, *Public health in the Americas: conceptual renewal, performance assessment, and bases for action*, Washington, D. C., OPS, 2002, Publicación científica núm. 589.
- _____/OMS/USAID del Pueblo de los Estados Unidos de América, "Función rectora de la autoridad sanitaria, marco conceptual e instrumento metodológico", ed. especial núm. 17, Washington, D. C., OPS, 2007.
- Pace WD, Fernald DH, Harris DM, Dickinson LM, Araya-Guerra R, Staton EW, VanVorst R, Parnes BL, Main DS, "Developing a Taxonomy for coding ambulatory medical errors: A report from the ASIPS Collaborative. Advances in Patient Safety: From Research to

- Implementation”, *Concepts and Methodology*, 2005; 2. NLM On-line Bookshelf. [Acceso: 23-08-2012.] Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK20493/>.
- Pavón-León P, Ramírez-Muro M, Landa-Órtiz V, “Evaluación del expediente clínico en la atención obstétrica”, *Rev Univ Ver*, 2002; 2(1). Disponible en: http://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol2_num1/articulos/eval_expediente_clinico.html.
- Peiró S, Meneu R, “Variaciones en la práctica médica: implicaciones para la práctica clínica y la política sanitaria”, *Gaceta Sanitaria*, 1988; 12(2):55-8.
- Pens JF, Wilcox AB, Hurdle JF, “Automated identification of adverse events related to central venous catheters”, *J Biomed Inform*, 2007 Abr; 40(2):174-82.
- Peña-Gascóns M, “El modelo europeo”, *Nursing*, 2004; 22(10):62-5.
- Pérez-Álvarez JJ, “Evaluación Médica”, *Bol Médico IMSS*, 1974; 16:281.
- Pfeffer J, Sutton RI, “Do financial incentives drive company performance?”. En: *From hard facts, dangerous half-truths, and total nonsense: Profiting from evidence-based management*, Boston, Mass., Harvard Business School Press, 2007, cap. 5, pp. 1-28.
- Phansalkar S, Patel VL, Hoffman JM, Hurdle JF, “Use of verbal protocol analysis for identification of ADE signals”, *AMIA Annu Symp Proc*, 2006; 1063.
- Pineda Olvera, Juan, *El Servicio Social en el área de la Salud: Balance y transición en el siglo XXI*. [Acceso: 16-07-2012.] Disponible en: <http://www.docstoc.com/docs/108456817/DR-JUAN-PINEDA-OLVERA>.
- Poder Legislativo, “Ley de planeación”, *DOF*, México, 5 de enero de 1983. Reformada al 20/junio/2011.
- Porras-Hernández JD, Sánchez-Mendiola M, Pierdant-Pérez M, Cashat-Cruz M, Ávila-Figueroa C, “Medicina pediátrica basada en evidencias”, *Bol Méd Hosp Inf Méx*, 2003; 60(2):211-24.
- Porter, M. E., *Estrategia competitiva*, México, CECSA, 1998.
- Postel, J. y C. Quétel, *Nouvelle Histoire de la Psychiatrie*, Tolosa, Francia, Edit. Privat, 1983.
- Presidencia de la República, “Decreto de Creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico”, *DOF*, 3 de junio de 1993.
- _____, *Programa Sectorial de Salud 2007-2012*, México, SS, 2007.
- Pucheu, R. C., “Factores que intervienen en el desarrollo de la relación médico-paciente durante los estudios de pregrado”, *Bol Méd IMSS*, 1979; 18:291.
- Reason, J. (ed.), *Human Error*, Cambridge, Cambridge University Press, 1990.
- Reckmann MH, Westbrook JI, Koh Y, Lo C, Day RO, “Does computerized provider order entry reduce prescribing errors for hospital inpatients? A systematic review”, *J Am Med Inform Assoc*, 2009; 16(5):613-23.
- Rey-Moreno C, *Systematic review of telemedicine projects in Colombia*, tesis de maestría, Dinamarca, Universidad de Aalborg, 2008.
- _____, Simó-Reigadas J, Everss-Villalba E, Vinagre JJ, Martínez-Fernández A, “A systematic review of telemedicine projects in Colombia”, *J Telemed Telecare*, 2010, 16(3):114-9.
- Richesson RL, Malloy JF, Paulus K, Cuthbertson D, Krischer JP, “An automated standardized system for managing adverse events in clinical research networks”, *Drug Saf*, 2008; 31(10).
- Riva-Cajigal G, Aizpuru-Barraza E, Limón-Díaz R, González-Montesinos F, Lee-Ramos AF, Pérez-Álvarez JJ, “Observaciones al través de la evaluación del expediente clínico en el IMSS. Segunda Parte”, *Bol Médico IMSS*, México, 1976; 18:60.
- Rivera Dorado, Miguel, *El pensamiento religioso de los antiguos mayas*, Madrid, Editorial Trotta, 2006, Col. Paradigmas.
- Rivero-Serrano O, “La intervención de la autoridad sanitaria en la operación de las ISES”, *Revista CONAMED*, 2000 Oct-Dic; 4, 6(17).
- Robles EC, Belfort EG, “The reality of the Management of Mental Health Services in Latin American. Reflexions from the perspective of strategic planning”, *Int New Psychiatric*, 2012; 22(4):401-7.
- Roine R, Ohinmaa A, Hailey D, “Assessing telemedicine: a systematic review of the literature”, *CMAJ*, 2001; 165(6):765-71.

- Ronsmans C, Campbell OM, McDermott J, Koblinsky M, "Questioning the indicators of need for obstetric care", *Bulletin WHO*, 2002; 80(4):317-24.
- Ruelas-Barajas E, "Una nueva era de la certificación de hospitales en México", *Revista Cirujía y Cirujanos*, 2010 May-Jun; 78(3):201-2.
- _____, "El camino hacia la certificación internacional de hospitales en México", *Revista CONAMED*, 2009 Jul-Sept; 14(3):5-7.
- _____, "Calidad, productividad y costos", *Salud Pública de México*, 1993; 35(3):298-304.
- _____, "Hacia una estrategia de garantía de calidad. de los conceptos a las acciones", *Salud Pública de México*, 1992; 34:29-45.
- _____, "Transiciones indispensables: de la cantidad a la calidad y de la evaluación a la garantía", *Salud Pública de México*, 1990; 32(2):108-9.
- _____ et al., "Círculos de calidad como estrategia de un programa de garantía de calidad de la atención médica en el Instituto Nacional de Perinatología", *Salud Pública de México*, 1990 Mar-Abr; 32(2):207-20.
- Ruelas-Barajas E, Poblano O, "Impacto de la certificación y acreditación en la mejora de la calidad de la atención y la formación en salud en México". En: *Certificación y acreditación en los servicios de salud. Modelos, estrategias y logros en México y Latinoamérica*, Cuernavaca, Méx., INSP, 2ª. ed., 2007, pp. 209-18.
- Ruelas-Barajas E, Reyes-Zapata H, Zurita-Garza B, Vidal-Pineda LM, Karchmer-K S, "Círculos de Calidad como estrategia de un Programa de Garantía de Calidad en el atención médica en el Instituto Nacional de Perinatología", *Salud Pública de México*, 1990; 32(2):207-20.
- Ruelas-Barajas E, Vidal-Pineda LM, "Unidad de Garantía de Calidad. Estrategia para asegurar niveles óptimos en la calidad de la atención médica", *Salud Pública de México*, 1990; 32(2):225-31.
- Ruelas-Barajas E, Zurita GB, "Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud", *Salud Pública de México*, 1993; 35:235-7.
- Ruiz-de Chávez M et al., "Bases para la evaluación de la calidad de atención en las unidades médicas del Sector Salud", *Salud Pública de México*, 1990 Mar-Abr; 32(2):156-69.
- Ruiz-de Chávez M, Martínez-Narváez G, Calvo-Rios JM, Aguirre-Gas H et al., "Bases para la evaluación de la Calidad de la Atención en las Unidades Médicas del Sector Salud", *Salud Pública de México*, 1990; 32:156-69.
- Ruiz Olalla, C., "Gestión de la calidad del servicio". 5campus.com, Control de Gestión, 2001. [Acceso: 8-10-2012.] Disponible en: <http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>.
- Runciamani W, Hibbert P, Thomson R, Van Der Schaaf T, Sherman H, Lewalle P, "Towards an International Classification for Patient Safety: key concepts and terms", *Intqhc*, 1993 Oct. [Acceso: 30-07-2012.] Disponible en: <http://intqhc.oxfordjournals.org/content/21/1/18.short>.
- s/a, "Las Instituciones de seguros especializadas en salud en México" (Editorial), *Gac Méd Méx*, 2000 Jul-Ago; 136(4):309-10.
- Sallenave, J. P., *Administración de empresas. Teoría y práctica*, México, Edit. Limusa, 1996.
- Sámamo-Guerra A, Fernández-González H, Pérez-Padilla R, Páramo-Díaz M, Iñárritu A, Flores-Hidalgo H, "Problemática actual de los seguros privados para la atención a la salud en México", *An Méd Asoc Med Hosp ABC*, 2003; 48(1):68-75.
- Sánchez-González JM, Tena Tamayo C, Campos-Castolo EM, Hernández-Gamboa LE, Rivera-Cisneros AE, "Medicina defensiva en México: una encuesta exploratoria para su caracterización", *Cirugía y Cirujanos*, 2005; 73(3):199-206.
- Santacruz J, Rodríguez J, Fajardo G, Hernández F, "Historia de los sistemas de notificación y registro de incidentes", *Revista CONAMED*, 2012 Abr-Jun; 17(2):77-80.
- Sartorius N, Sanz J, Pérez R, "Cuestionarios de satisfacción en psiquiatría. Ventajas y controversias", *Rev Asoc Esp Neuropsiq*, 2006; 26(2).
- Saturno PJ, "Análisis de las organizaciones sanitarias con el modelo de la Fundación Europea para la Calidad" (Manual del Máster en Gestión de la Calidad en los Servicios

- de Salud. Módulo 8: Diagnóstico Organizacional. Unidad Temática 43), Murcia, Esp., Universidad de Murcia, 2001. ISBN: 84-930932-5-4. Depósito legal: MU-156-2003.
- _____, “Diagnóstico organizacional. Importancia en la implantación y funcionamiento de los programas de gestión de la calidad” (Manual del Máster en Gestión de la Calidad en los servicios de salud. Módulo 2. Diseño e implantación de programas de gestión de la calidad. Unidad Temática 8), Murcia, Esp., Universidad de Murcia, 1999; ISBN: 84-930932-0-3. Depósito legal: MU-1221-1999.
- _____, *Acreditación de Instituciones sanitarias. Modelos, enfoques y utilidad. Manual del Master en gestión de la calidad en los servicios de salud* (Módulo 7. Programas externos. Unidad Temática 38), Murcia, Esp., Universidad de Murcia, 2001; ISBN: 84-930932-6-2.
- Saturno PJ et al., *Construcción y validación de indicadores de buenas prácticas sobre seguridad del paciente*, Madrid, Ministerio de Sanidad y Consumo, 2008.
- Saturno PJ, Parra P, Gomis R et al., *Rediseño global de los cuidados de salud en enfermedades crónicas: Diabetes Tipo 2*, Murcia, Esp., Consejería de Sanidad, 2007. [Acceso: 6-8-2012.] Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/DOCSAL7532.pdf>.
- Saturno PJ, Parra P, Gomis R et al., *Rediseño global de los cuidados de salud en enfermedades crónicas: Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica*, Murcia, Esp., Consejería de Sanidad, 2007.
- Scheffer RM, *Pay for Performance (P4P) Programs in health services: What is the evidence? World Health Report (2010)*, Ginebra, OMS, Documento oficial núm. 31, 2010.
- Scott A, Sivey P, Ait Ouakrim D, Willenberg L, Naccarella L, Furler J, Young D, “The effect of financial incentives on the quality of health care provided by primary care physicians”, *Cochrane Database Syst Rev*, 2011; 9.
- Secretaría de Economía (SE), “Programa Nacional de Normalización 2011”, México, *DOF*, 8 de abril de 2011.
- _____, “Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización”, *DOF*, México, 14 de enero de 1999.
- _____, “Ley Federal sobre Metrología y Normalización”, México, *DOF*, 1 de julio de 1992.
- Secretaría de Educación Pública (SEP)/Dirección General de Profesiones, “Registro quinquenal de títulos de las carreras de enfermería”, documento elaborado por la SEP a solicitud de la Dirección de Enfermería/DGCES, México, SS, 2012.
- _____/Dirección General de Profesiones, “Registro quinquenal de títulos de las carreras de enfermería”, documento elaborado por la SEP a solicitud de la Dirección de Enfermería/DGCES, México, SS, 2012.
- Secretaría de Salud del Estado de Tamaulipas, Conferencia “Medicina Basada en Evidencias”, presentación para el Diplomado de SICALIDAD, Tamaulipas, Secretaría de Salud del Estado de Tamaulipas, 2012.
- Secretaría de Salud federal (SS), “Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica”, México, *DOF*, 8 de junio del 2011.
- _____, *México: Hacia la Integración del Sistema Nacional de Salud*, México, SS, 2010.
- _____, *Situación de Salud en México. Indicadores Básicos 2008*. [Acceso 17-06-2012.] Disponible en: http://www.sinais.salud.gob.mx/descargas/pdf/IB_2008.pdf.
- _____, *Programa de acción en materia de evaluación del desempeño 2006-2012*, México, SS, 2007 Ago.
- _____, *Programa de Acción Específico 2007-2012. Desarrollo de Guías de Práctica Clínica*, México, SS, 2007.
- _____, *Programa de Acción Específico 2007-2012. Sistema Integral de Calidad en Salud SICALIDAD*, México, SS, 2007.
- _____, *Programa Nacional de Salud 2007-2012, Por un México sano: construyendo alianzas para una mejor salud*, México, SS, 2007.
- _____, *Innovaciones en Gestión Hospitalaria, el caso de los Hospitales Regionales de Alta Especialidad*, Secretaría de Salud, México 2006, pág. 106-109.

- _____, “Reglamento Interior de la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud”, *Diario Oficial de la Federación (DOF)*, México, 12 de diciembre de 2006. [Acceso 1-05-2012.] Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/reg121206.pdf>.
- _____, *Programa de Acción Específico: Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud 2001-2006*, México, SS, mayo de 2002. [Acceso: 16-07-2012.] Disponible en: <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/cnalsalud.pdf>.
- _____, “Grupo Básico Interinstitucional de Evaluación para la Salud. Bases para la Evaluación de la Calidad de la Atención en las Unidades Médicas del Sector Salud”, México, SS, 1987 (documento interno).
- _____, “Reglamento Interior de la Secretaría de Salud”, México, *DOF*, 15 de septiembre de 2000.
- _____, “Ley General de Salud”, México, *DOF*, 7 de mayo de 1997.
- _____, “Informe de Avance de Actividades”, México, Comité Nacional de Guías de Práctica Clínica, septiembre de 2012.
- SS/DGCES, *Programa de Acción Específico 2007-2012. Sistema Integral de Calidad en Salud*, México, SS, 2008.
- Serrano Moya, Adolfo T., “La normalización orientada a la calidad en la prestación de los servicios de atención médica”, Reunión directiva de la DGCEs, México, 11 de abril de 2012.
- Shojania, K. G., K. M. McDonald, R. M. Wachter y O. K. Owens, *Closing the quality gap: A critical analysis of quality improvement strategies. Vol. 1*, AHRQ, 2004.
- Simón 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; 16:308-12.
- Sistema de Administración del Servicio Social para la Salud (SIASS), México, SS, 2010. [Acceso 13-05-2012.] Disponible en: http://www.salud.gob.mx/unidades/cie/cms_cpe/.
- Smits M, Janssen J, De Vet R, Zwaan L, Timmermans D, Groenewegen P, Wagner C, “Analysis of unintended events in hospitals: interrater reliability of constructing causal trees and classifying root causes”, *Int J Qual Health Care*, 2009 Ago; 21(4):292-300.
- SS/DGCES/Dirección de Enfermería, *Criterios esenciales para evaluar planes y programas de estudio de las carreras de enfermería*.
- SS/Subsecretaría de Innovación y Calidad, *Programa de Acción Específico 2007-2012. Sistema Integral de Calidad en Salud SICALIDAD*, México, SS, 2008.
- Stacey RD, *Strategic management and organizational dynamics: the challenge of complexity*, Harlow, Prentice Hall, 3a. ed., 2002.
- Stausberg J, Hasford J, “Identification of adverse drug events: the use of ICD-10 coded diagnoses in routine hospital data”, *Dtsch Arztebl Int*, 2010 Ene; 107(3):23-9.
- Steiner, G. A., *Planeación estratégica*, México, CECSA, 1998.
- Suñol R, Bañeres J, “Conceptos básicos sobre seguridad clínica”, *Mapfre Medicina*, 2003 Sept; 14(4):265-9. [Acceso: 17-07-2012.] Disponible en: <http://sid.usal.es/idocs/F8/ART8681/concepto.pdf>.
- Taft LM, Evans RS, Shyu CR, Egger MJ, Chawla N, Mitchell JA, Thornton SN, Bray B, Varner M, “Countering imbalanced datasets to improve adverse drug event predictive models in labor and delivery”, *J Biomed Inform*, 2009 Abr; 42(2):356-64.
- U. S. Department of Health and Human Services/ U. S. Government, *Hospital Incident Reporting do not capture most patient harm*, Reporte OEI-06-09-0009; Oficina del Inspector General, Washington, D. C., 2012.
- U. S. Department of Health and Human Services/ U. S. Government, *Pay for performance: A decision guide for purchasers*, AHRQ Pub. 06-0047; 2006.
- U. S. Food and Drug Administration, *Electronic Submissions Gateway 2009*. [Acceso: 03-09-2012.] Disponible en: <http://www.fda.gov/ForIndustry/ElectronicSubmissionsGateway/UCM2005551.htm> .

- Unidad Académica en Estudios del Desarrollo/Universidad Autónoma de Zacatecas (UAZ), Planeación estratégica, México, Alternativas Sociales en Planeación y Evaluación, S. C., 2006 (marzo).
- Van Rosse F, Maat B, Rademaker CM, Van Vught AJ, Egberts AC, Bollen CW, "The effect of computerized physician order entry on medication prescription errors and clinical outcome in pediatric and intensive care: a systematic review", *Pediatrics*, 2009; 123(4):11284-90.
- Varela-Mejía HF, "Una necesidad inaplazable. La conveniencia de la norma en la calidad del expediente clínico", *Rev CONAMED*, 1997; 2(5):9-14.
- Veterans Health Administration, *Bibliography: Home telehealth*, Office of Patient Care Services/Technology Assessment Program, 2010. [Acceso 6-08-2012.] Disponible en: <http://www.va.gov/VATAP/docs/Hometelehealth2010.pdf>.
- Wagner, Carlos G., *Historia del mundo Antiguo. Oriente: Los fenicios*, Madrid, Akal, 1989; ISBN 84-7600-332-3.
- Werner RL, Kolstad JT, Stuart EA, Polsky D, "The effect of pay-for-performance in hospitals: lessons for quality improvement", *Health Aff*, 2011; 30:690-8.
- West AN, Weeks WB, Bagian JP, "Rare adverse events in VA inpatient care: Reliability limits to using patient safety indicators as performance measures", *Health Services Research*, 2008; 43:249-66.
- WHO/WPRO- People at the Center of Care Initiative. [Acceso: 6-08-2012.] Disponible en: <http://www.wpro.who.int/sites/pci/>.
- Winner, D. B., *Comprendre et Soigner. Philippe Pinel (1745-1826), La médecine de l'esprit*, París, Edit. Fayard, 1999.
- Witter S, Fretheim A, Kessy FL, Lindahl AK, "Paying for performance to improve the delivery of health interventions in low- and middle-income countries", *Cochrane Database Syst Rev*, 2012; 2.
- Woloshynowych M, Rogers S, Taylor-Adams S, Vincent C, "The investigation and analysis of critical incidents and adverse events in healthcare", *Health Technol Assess*, 2005 May; 9(19):1-143.
- World Alliance for Safer Health Care, *WHO Guidelines for Safe Surgery 2009: Safe Surgery Saves Lives*, Ginebra, Suiza, OMS, 2008.
- Zander, K., "Critical pathways". En: Melum MM, Sinioris MK, *Total Quality Management. The health Care Pioneers*, Chicago, AHA, 1992, cap. 9.
- Zhang J, Patel VL, Johnson TR, Shortliffe EH, "A cognitive taxonomy of medical errors", *J Biomed Inform*, 2004 Jun; 37(3):193-204.

REGLAMENTOS

- Programa de Estímulos al Desempeño, la Productividad y la Superación del personal de Enfermería 1997-1998
- Programa de Estímulos a la Productividad y Calidad en favor del Personal de Enfermería 1998-1999
- Programa de Estímulos a la Productividad y Calidad en favor del Personal de Medicina 1998-1999
- Programa de Estímulos a la Productividad y Calidad en favor del Personal de Odontología 1998-1999
- Programa de Estímulos a la Eficiencia y Calidad a favor del Personal Médico 1999-2000
- Programa de Estímulos a la Eficiencia y Calidad a favor del Personal de Odontología 1999-2000
- Programa de Estímulos a la Eficiencia y Calidad a favor del Personal de Enfermería 2000
- Programa de Estímulos a la Eficiencia y Calidad a favor del Personal Médico 2000
- Programa de Estímulos a la Eficiencia y Calidad a favor del Personal de Odontología 2000
- Programa de Estímulos a la Eficiencia y Calidad a favor del Personal de Enfermería 2001

- Programa de Estímulos a la Eficiencia y Calidad a favor del Personal de Enfermería 2001
 Programa de Estímulos a la Eficiencia y Calidad a favor del Personal de Enfermería 2001
 Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño de Personal Médico, de Enfermería y Odontología 2002-2003
 Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño de Personal Médico, de Enfermería y Odontología 2003-2004
 Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal Médico, de Enfermería y Odontología 2006
 Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal Médico, de Enfermería y Odontología 2007
 Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal Médico, de Enfermería y Odontología 2008
 Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal de Salud 2009
 Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal de Salud 2010
 Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal de Salud 2011

ACUERDOS

- Diario Oficial de la Federación (DOF)*, “Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros”, *DOF*, México, 30 de abril de 2008.
- DOF*, “Reglamento Interior de la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Servicios de Salud”, *DOF*, México, 22 de octubre de 2003.
- “Acuerdo por el que se establecen las bases para el desarrollo del Programa Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica”, *DOF*, México, 20 de septiembre de 2002.
- DOF*, “Criterios para la certificación de hospitales, del 25 de junio de 1999, los cuales se modificaron el 13 de junio de 2000”, *DOF*, México, 25 de junio de 1999. Modificación: 13/junio/2000.
- DOF*, “Convocatoria dirigida a las personas físicas o morales interesadas en participar en la Evaluación para la Certificación de Hospitales”, *DOF*, México, 21 de julio de 1999. Modificación: agosto/2000.
- DOF*, “Ley Federal sobre Metrología y Normalización”, *DOF*, México, 1 de julio de 1992.
- DOF*, “Reglas de Operación del Ramo de Salud 2010”, *DOF*, México, 24 de mayo de 2000.
- DOF*, “Reglas de Operación para el Desarrollo del Ramo de Salud 2010”, *DOF*, México, 24 de mayo de 2000.
- “Acuerdo por el que se establecen las bases para la instrumentación del Programa Nacional de Certificación de Hospitales”, *DOF*, México, 1 de abril de 1999.
- “Acuerdo Secretarial por el que se constituye el Comité Nacional de Guías de Práctica Clínica”, *DOF*, México, 16 de junio de 2008.

NORMAS

- Norma para la aplicación de Estímulos a la Productividad y Calidad en favor del Personal Médico y de Enfermería. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Unidad de Servicio Civil. Mayo 9, 1997.
- Norma para la aplicación de Estímulos a la Eficiencia y Calidad del Personal Médico y de Enfermería. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Unidad de Servicio Civil. Mayo 1, 1998.
- Norma para la aplicación de Estímulos a la Eficiencia y Calidad del Personal Médico y de Enfermería. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Unidad de Servicio Civil. Noviembre 21, 2000.
- Norma para la aplicación del Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal Médico, de Enfermería y Odontología. Unidad de Política y Control Presupuestario. Octubre 18, 2007.

Norma para la aplicación del Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño del Personal de Salud. Unidad de Política y Control Presupuestario.

Dirección General Adjunta de Técnica de Presupuesto. Diciembre 22, 2008.

Dirección General de Evaluación y Desempeño/SS, Documentos e informes internos, México, SS.

Norma Oficial Mexicana NOM-197-SSA1-2000. Publicada en el *DOF* el 17 de abril de 2000, en cumplimiento del acuerdo del Comité y de lo previsto en el artículo 47 fracción I de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1- Del expediente clínico. México, SS.

Norma Oficial Mexicana NOM-170-SSA1- Para la práctica de anestesiología. México, SS, 1998.

DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

<http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/rrhh/evaluacion360.htm>

<http://wlb.monster.com/articles/360evaluation/>

http://www.uscg.mil/hq/cgpc/opm/360_Eval.htm

http://www.dgplades.salud.gob.mx/descargas/dhg/EVALUACION_360.pdf

http://www.asimetcapacitacion.cl/evaluacion_360grados.htm

es.scribd.com/doc/3329830/Formato-de-Evaluacion-360

<http://thinkandstart.com/2012/05/dale-un-giro-al-desempeno-con-la-evaluacion-de-360/>

<http://dgces.salud.gob.mx/incentivos/bienvenida.php>

<http://www.cenetec.salud.gob.mx/interior/catalogoMaestroGPC.html> [Acceso: 6-08-2012].

<http://guidance.nice.org.uk/CG/Published> [Acceso: 6-08-2012].

<http://guideline.gov/> [Acceso: 6-08-2012].

<http://portal.guiasalud.es/web/guest/home> [Acceso: 6-08-2012].

<http://www.rbfhealth.org/rbfhealth/>

<http://www.historiacultural.com/2010/07/las-revoluciones-industriales.html>.

<http://bvs.insp.mx/rsp/articulos/articulo.php?id=001054>.

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/calidad-definicion-evolucion-historica.htm>

<http://medicinavsderecho.blogspot.mx/2011/01/lex-artis.html>.

<http://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2011/cma114c.pdf>

<http://www.ignaciopara.com/la-interoperabilidad-de-los-sistemas-de-salud/>

http://es.wikipedia.org/wiki/Normas_ISO_9000.

<http://www.calidad.salud.gob.mx/calidad/avalciudadano.html> [Acceso: 6-08-2012].

http://enarm.salud.gob.mx/documentacion/criterios_escenciales/120228_criterios_esenciales_enfermeria_v1.pdf

<http://oig.hhs.gov/oei/reports/oei-06-07-00471.pdf>.

http://projekter.aau.dk/projekter/files/14952659/Systematic_Review_of_Telemedicine_Projects_in_Colombia.pdf.

http://qualityindicators.ahrq.gov/Modules/psi_overview.aspx.

<http://www.ahrq.gov/downloads/pub/evidence/pdf/qualgap1/qualgap1.pdf>.

<http://www.cdc.gov/vaccinesafety/Activities/vaers.html>.

<http://www.itl.nist.gov/fipspubs/idef02.doc>.

http://www.programaemca.org/docus/libro_DIAB.pdf.

http://www.programaemca.org/docus/libro_EPOC.pdf.

<http://www.va.gov/VATAP/docs/Patientcenteredcare2010.pdf>.

<https://www.oma.org/Resources/Documents/Patient-CentredCare,2010.pdf>.

<https://www.cenetec.salud.gob.mx/.../TecnologiasSaludV2.pdf>.

http://digital.library.adelaide.edu.au/dspace/bitstream/2440/5917/1/hdl_5917.pdf.

<http://www.biomedcentral.com/content/pdf/1471-2296-12-50.pdf>.

<http://www.library.wisc.edu/selectedtocs/ca4563.pdf>

<http://www.nrls.npsa.nhs.uk/report-a-patient-safety-incident/>.

Se terminó de imprimir en Diciembre de 2012 en los talleres
de Impresora y Encuadernadora Progreso, S. A. de C. V. (IEPSA),
Calz. San Lorenzo 244, Col. Paraje San Juan
09830, México, D. F.

Se tiraron 500 ejemplares

