

# FMS

## **GESTIÓN Y SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES** **Facilty Management and Safety**

M en I Ma. Angélica Velázquez González

Cargo: Encargada de la Oficina de la Coordinación de  
Protección Civil Institucional y Gestión Ambiental

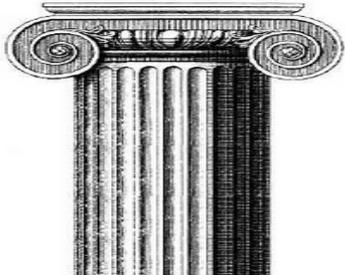
## Objetivo

Implementar el modelo de calidad con los enfoques proactivo como reactivo en el INER para desarrollar una cultura donde la “máxima hipocrática de “primero no dañar” sea una prioridad

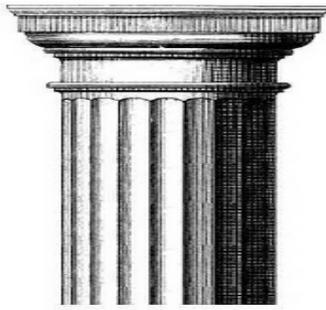
## Objetivo FMS

El objetivo del desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad de las Instalaciones es proporcionar una instalación segura y funcional que de soporte a los pacientes, los familiares, visitantes y al personal a partir de una gestión coherente y continua

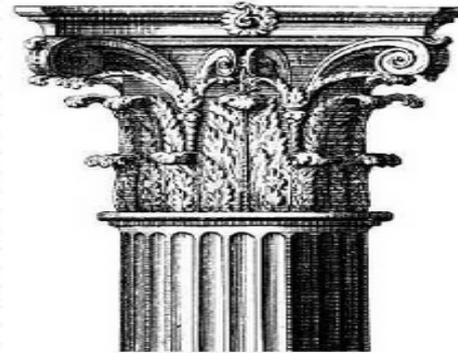
# Modelo de seguridad del paciente del Consejo de Salubridad General



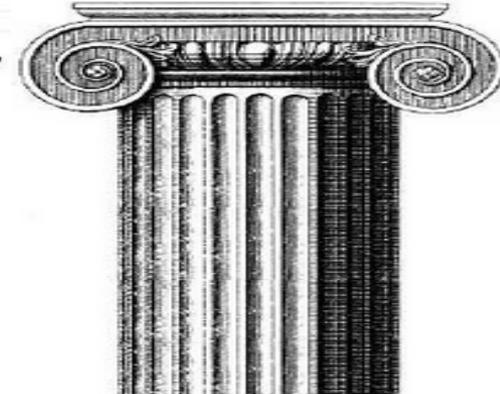
Orden Jónico



Orden Dórico



Orden Corintio



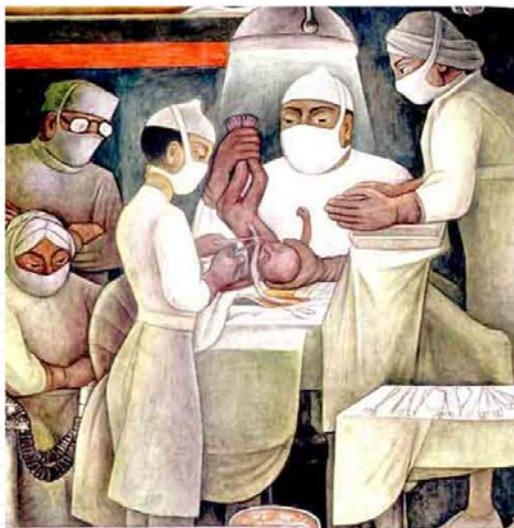
Orden Jónico

# Modelo de seguridad del paciente del Consejo de Salubridad General

5 bloques

15 capítulos o apartados

Estándares



## ESTÁNDARES PARA IMPLEMENTAR EL MODELO EN HOSPITALES 2015

### Diseño de los Estándares 2015

#### Acciones Básicas de Seguridad del Paciente

- ✓ Metas Internacionales de Seguridad del Paciente (MISP)

#### Sistemas Críticos para la Seguridad del Paciente

- ✓ Manejo y Uso de Medicamentos (MMU) MEDICACIÓN
- ✓ Prevención y Control de Infecciones (PCI) INFECCIONES
- ✓ Gestión y Seguridad de las Instalaciones (FMS) INSTALACIONES
- ✓ Competencias y Capacitación del Personal (SQE) PERSONAL

#### La base del Modelo de Seguridad del Paciente del CSG

- ✓ Mejora de la Calidad y la Seguridad del Paciente (QPS) CALIDAD

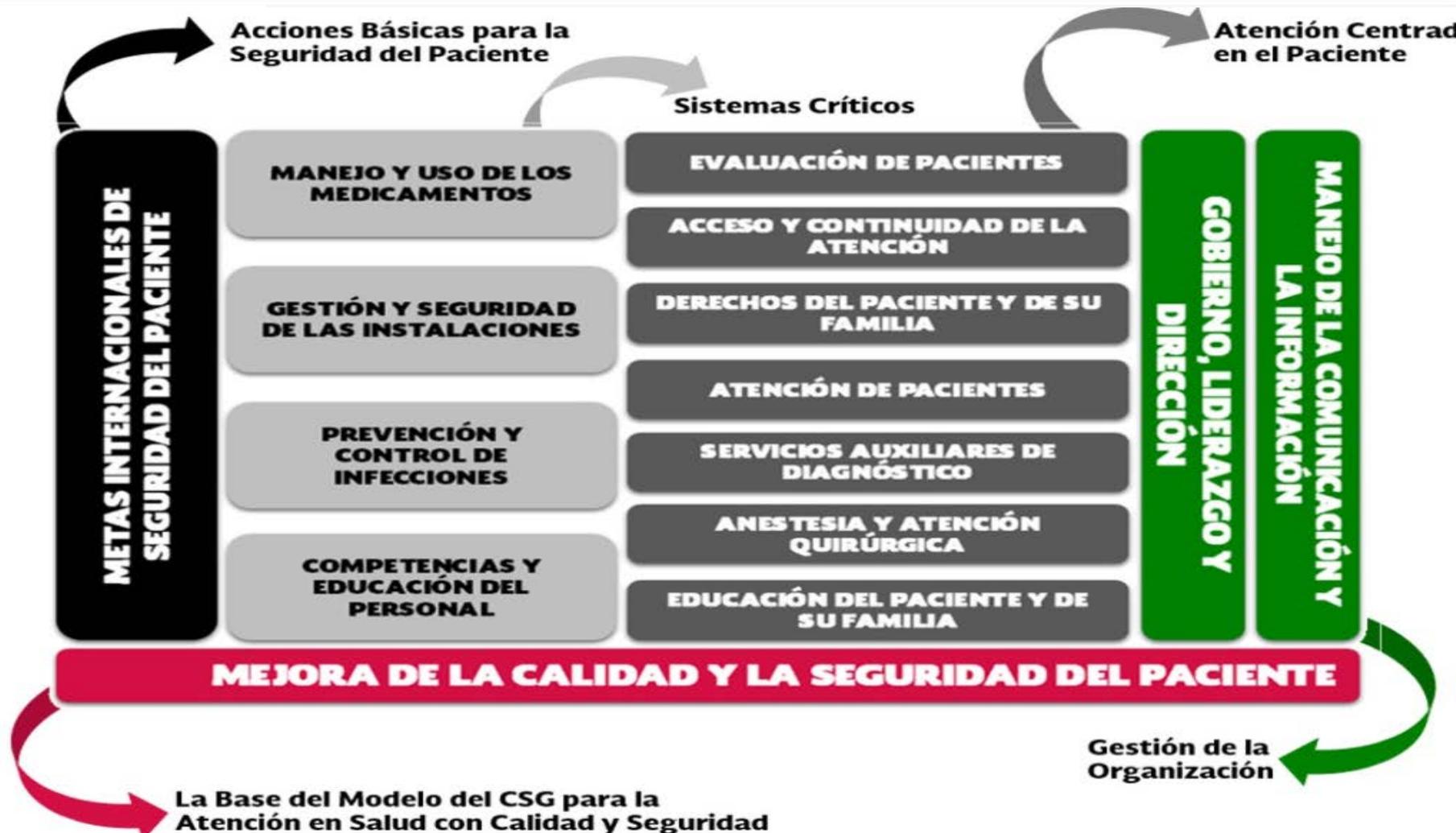
#### Atención Centrada en el Paciente

- ✓ Acceso y Continuidad de la Atención (ACC) CONTINUIDAD
- ✓ Derechos del Paciente y de su Familia (PFR) DERECHOS
- ✓ Evaluación de Pacientes (AOP) EVALUACIÓN
- ✓ Servicios Auxiliares de Diagnóstico (SAD) DIAGNÓSTICO
- ✓ Atención de Pacientes (COP) ATENCIÓN
- ✓ Anestesia y Atención Quirúrgica (ASC) CIRUGÍA
- ✓ Educación al Paciente y a su Familia (PFE) EDUCACIÓN

#### Gestión de la Organización

- ✓ Gestión de la Comunicación y la Información (MCI) INFORMACIÓN
- ✓ Gobierno, Liderazgo y Dirección (GLD) LIDERAZGO

# Estándares para implementar el modelo en Hospitales 2015 3ra edición

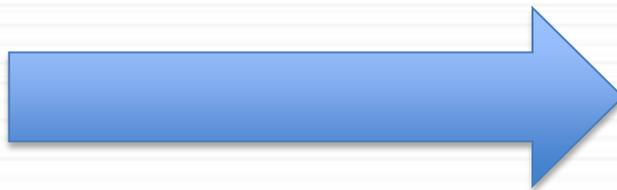


# Capítulo

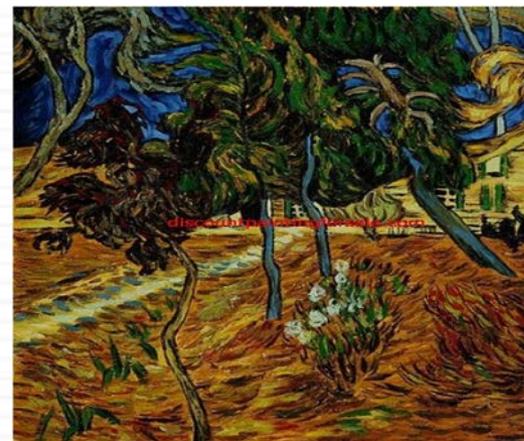
## Área de Enfoque

## Título

## Propósito



## Elemento Medible



Vincent-van-gogh-trees-in-the-garden-of-st-paul-hospital

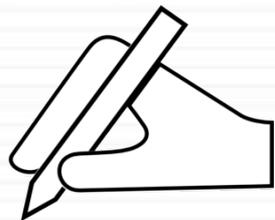
¿Por qué?  
¿Para qué?  
¿De que manera?



# Elemento medible



Estándar Indispensable



Análisis multidisciplinario  
y sistémico



Estándar esencial



Debe describirse y  
documentarse



Propia regla de decisión

DIFUNDIR  
CAPACITAR  
MONITORIZAR



PLAN DE CALIDAD

POLÍTICAS  
PROGRAMAS

PROCEDIMIENTOS  
REGISTROS

INDICADORES  
PROYECTOS DE MEJORA



### MODELO DE SEGURIDAD DEL PACIENTE DEL CONSEJO DE SALUBRIDAD GENERAL

El Modelo considera 4 *sistemas críticos*:

- Sistema de Manejo y Uso de Medicamentos
- Sistema de Prevención y Control de Infecciones
- Sistema de Competencias y Capacitación del Personal
- Sistema de Gestión y Seguridad de las Instalaciones

Para cada uno de estos sistemas se solicita implementar los denominados "*pilares del modelo*", las cuales son: **identificación, priorización y análisis** de riesgos y problemas particulares de toda la organización con el enfoque de, al menos, cada uno de los sistemas críticos. A partir de este análisis se lleva a cabo la **gestión de los riesgos y problemas** para lograr una mejora continua.

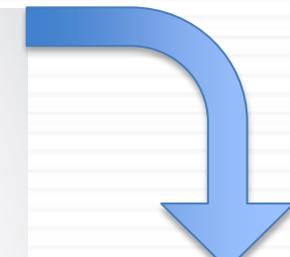
Las perspectivas que propone el modelo son las siguientes:

- **PROACTIVO**: a partir de los riesgos identificados se previene el daño a los pacientes y/o al personal al implementar barreras de seguridad;
- **REACTIVO**: a partir de los problemas identificados que ya causaron daño a los pacientes y/o al personal, se implementan barreras de seguridad para aprender del error y así disminuir la posibilidad de que, por la misma causa, se produzca daño.

**IDENTIFICACIÓN    PRIORIZACIÓN    ANÁLISIS**



**RIESGOS Y PROBLEMAS**



**GESTIÓN DE  
LOS RIESGOS Y  
PROBLEMAS**

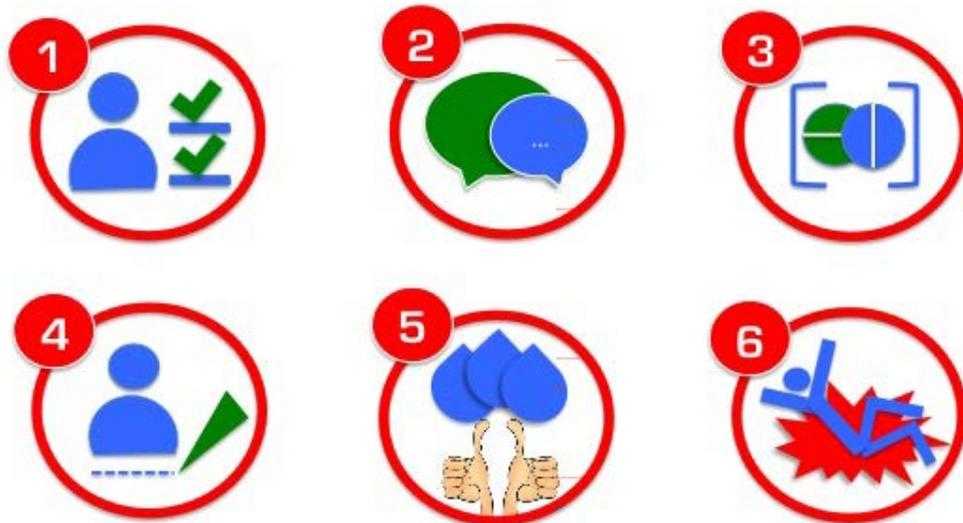




**PROACTIVO:** A PARTIR DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS SE PREVIENE DAÑO A LOS PACIENTES Y/O AL PERSONAL AL IMPLEMENTAR BARRERAS DE SEGURIDAD

**REACTIVO:** A PARTIR DE LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS QUE YA CAUSARON DAÑO A LOS PACIENTES Y/O AL PERSONAL SE IMPLEMENTAN BARRERAS DE SEGURIDAD PARA APRENDER DEL ERROR Y ASÍ DISMINUIR LA POSIBILIDAD DE QUE, POR LA MISMA CAUSA, SE PRODUZACA DAÑO



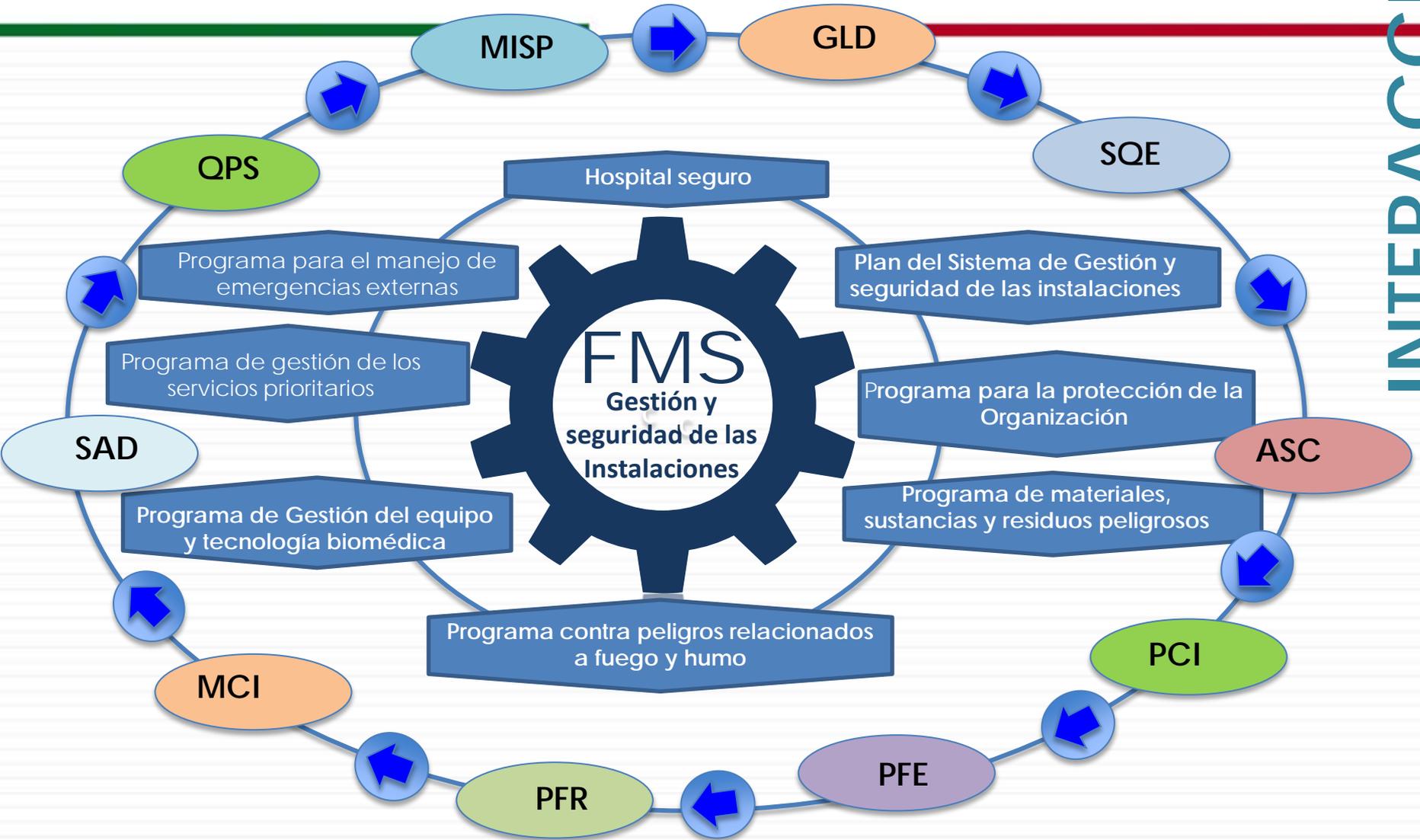


Las Metas Internacionales de Seguridad del Paciente son una serie de acciones específicas (**barreras de seguridad**) que previenen los riesgos y, por lo tanto, la probabilidad de que ocurran eventos adversos y centinela es menor. La clave para la implementación de las metas es llevar a cabo la acción o acciones específica(s) de manera correcta y en el momento oportuno, de tal manera que ayuden a “dificultar el error” en ciertos procedimientos clínicos específicos que se llevan a cabo durante el proceso de atención.

Facility Management and safety

INER



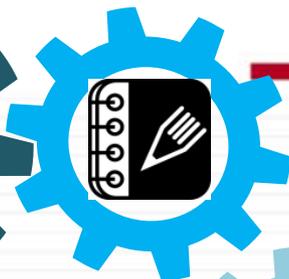


# FMS

## Facility Management and Safety







**Integración con el Modelo**  
Plan del Sistema de Gestión y seguridad de las instalaciones  
Enfoque Proactivo  
Riesgos internos/riesgos externos  
Enfoque Reactivo

**Manejo de emergencias externas**  
Programa para el manejo de emergencias externas

**Capacitación acerca del sistema**  
Personal Clínico/personal no clínico  
Pacientes, Familiares Proveedores



**Protección de la Organización**  
Plan Proactivo para reducción de riesgos  
Identificación del Personal, familiares y visitantes  
Prevención de lesiones  
Programa para la protección de la Organización

**Servicios Prioritarios para la Operación**  
Programa de gestión de los servicios prioritarios  
Calidad del Agua



**Materiales, Sustancias y Residuos Peligrosos**  
Etiquetado de MSyRP, Listado de los MSyRP, Hojas de datos de seguridad y Anti-Derrames  
Programa de materiales, sustancias y residuos peligrosos

**Equipo y tecnología Biomédica**  
Identificación y análisis de equipo Biomédico  
Programa de Gestión del equipo y tecnología biomédica



**Seguridad contra peligros relacionados a Fuego y Humo**  
Sistemas de detección y extinción de incendios  
Programa contra peligros relacionados a fuego y humo

### FMS 1. Integración con el modelo



2

FMS 1.1



Legislación Aplicable



5



1



Plan del Sistema de Gestión y seguridad de las instalaciones

FMS 1.2



Enfoque Proactivo



4



2

FMS 1.3



Enfoque reactivo



4



FMS 2. Capacitación acerca del Sistema de Gestión y seguridad de las Instalaciones



Al personal, a pacientes, familiares, visitantes, servicios subrogados, proveedores, entre otros

### FMS 3. Protección de la Organización



5



1

#### FMS 3.1



7



1

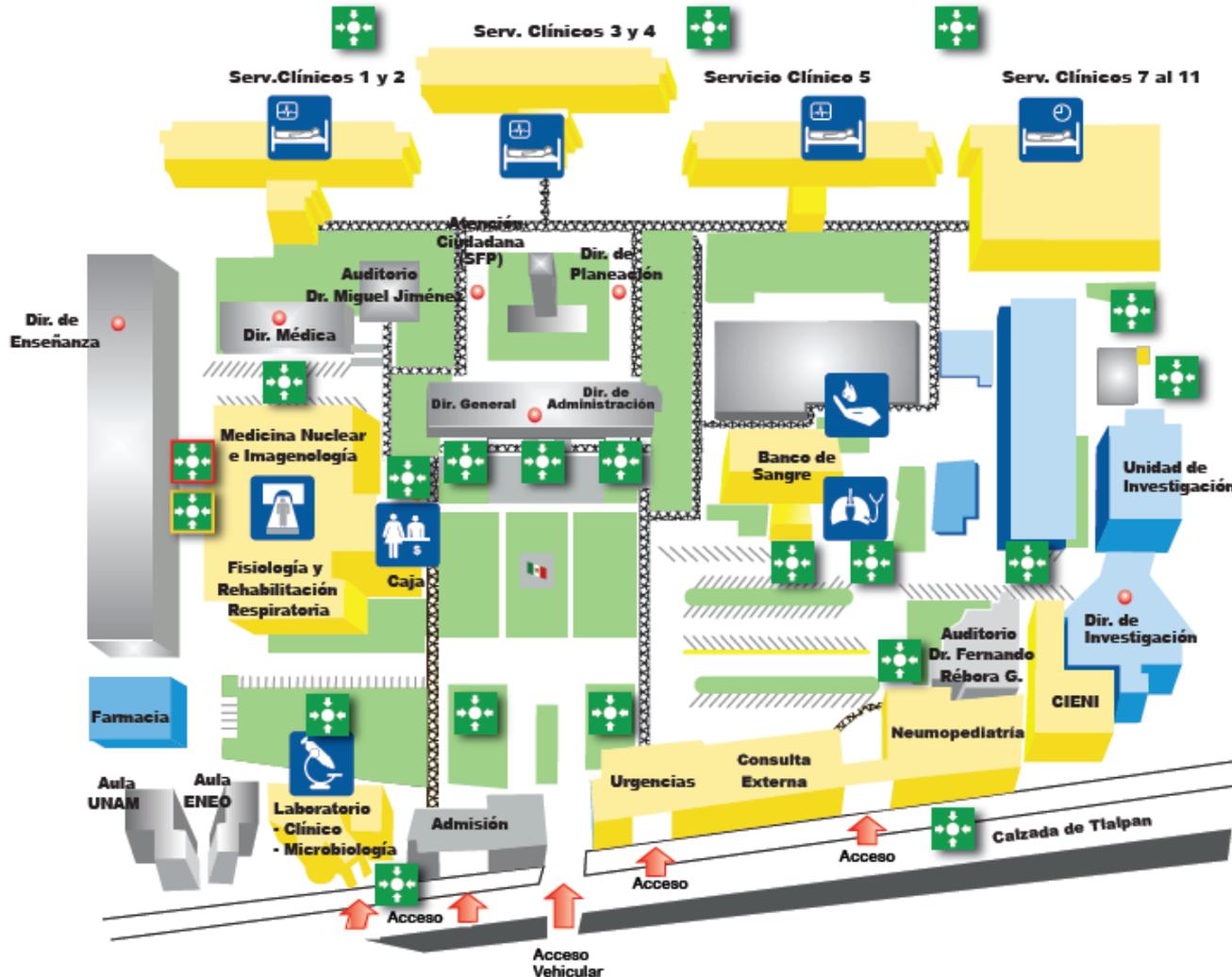


Programa para la protección de la Organización

Inspección de las instalaciones  
Procesos para entorno seguro y protegido



# PUNTOS DE REUNIÓN Y CÓDIGOS DE EMERGENCIA 2016



**Rojo**

INCENDIO

**Amarillo**

SISMO

**Naranja**

DERRAME

**Gris**

AMENAZA DE BOMBA

**Morado**

ASALTO

**Azul**

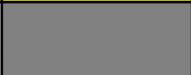
URGENCIA MÉDICA

**Blanco**

DESASTRE EXTERNO:  
RECEPCIÓN MASIVA DE VÍCTIMAS



## Sistema de Gestión y Seguridad de Emergencias

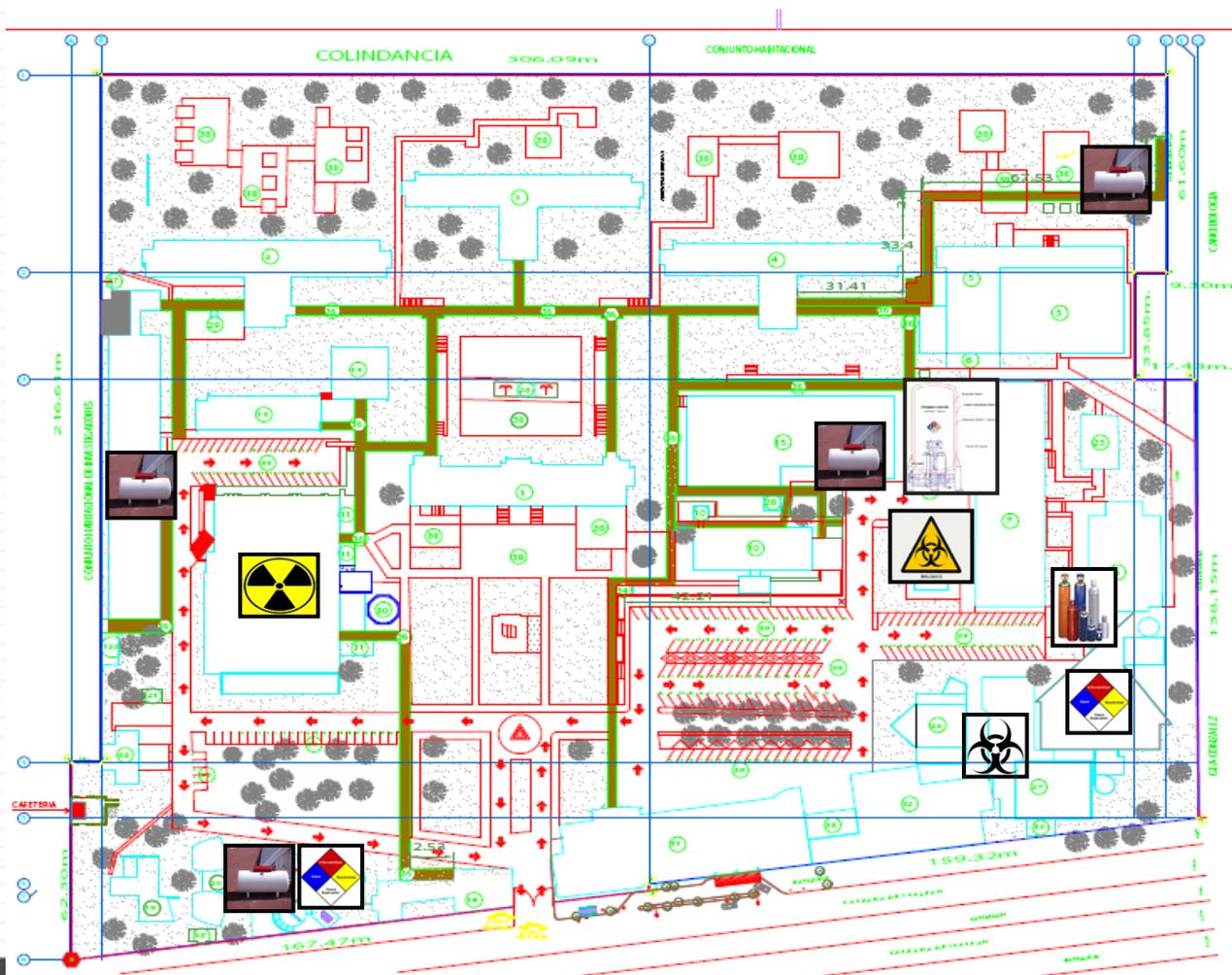
ROJO		INCE
AZUL		URGENCI
AMARILLO		SIS
GRIS		AMENAZA
ROSA		MA
NARANJA		DERE
MORADO		ASALTO
BLANCO		DESASTRE
MAGENTA		AGRES
CAFÉ		AMBER

1. Tu vida, la de los pacientes y compañeros de trabajo puede depender de una llamada a tiempo.
2. Reporta cualquier situación que ponga en riesgo tu vida y la de ellos.

Procedimiento para realizar una llamada de emergencia

1. Proporciona a la operadora los siguientes datos clave:
  - a) tu nombre
  - b) tu área.
2. Indica la situación.
3. Indica lugar exacto del problema.
4. Mantén la comunicación hasta que lleguen al lugar las brigadas de emergencia, personal de protección civil o seguridad.

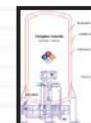
## Atlas de Riesgo



Residuos Biológico Infecciosos



Gas LP



Tanques de Oxígeno y nitrógeno



Residuos Radioactivos



Sustancias y Residuos Químicos



Tanques de diferentes gases



Agentes Patógenos

México País de Fenómenos Perturbadores

Geológico



Hidrometeorológico



Químico – Tecnológico



Sanitario - Ecológico



Socio - Organizativo



Sismos, Mexicali, B.C. 2010



Tormenta Tropical Manuel, Guerrero 2013



Plaguicidas, Atitalaquia, Hgo. 2013



Influenza A H1N1, México 2009



CNTE, Cd. de México 2013



# Puntos de Reunión

FMS 4. Materiales, Sustancias y residuos peligrosos



8



2



Programa de materiales, sustancias y residuos peligrosos





Materiales,  
Sustancias y  
Residuos  
Peligrosos  
Etiquetado  
de MSyRP,  
Listado de  
los MSyRP,  
Hojas de  
datos de  
seguridad y  
Anti-  
Derrames  
Programa de  
materiales,  
sustancias y  
residuos  
peligrosos



## Derrame de Sustancias Peligrosas

Por ley, los riesgos se identifican con un rombo de colores y el rango 4 es el de mayor peligro:

**Rojo Inflamabilidad**

**Azul Salud**

**Amarillo Reactividad**

**Bianco Especiales**

Recomendaciones:

1. Aplica las disposiciones establecidas por el INER para el manejo y disposición final del R.P.B.I. y R.P
2. Utiliza envases apropiados y perfectamente etiquetados.
3. Almacénalos en lugar seguro, fuera del alcance de cualquier persona.
4. Nunca mezcles: Cloro con amoníaco, Cloro con limpiador multiusos, ni sosa cáustica con ácido muriático.
5. Aleja de los niños los medicamentos.
6. Revisa que los tanques de oxígeno, nitrógeno y/o gas estén debidamente sujetos, que no estén golpeados y que no tengan fuga.
7. Mantente alejado de vehículos que transportan materiales peligrosos.
8. Si detectas un accidente de estos vehículos, pide ayuda especializada.
9. No te acerques en caso de fuga o derrame, marca a la Ext. **0, 4037 y 5353** (Emergencias) y repórtalo.



# FMS Sistema de Gestión y Seguridad de las Instalaciones



El objetivo del desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad de las Instalaciones es proporcionar una instalación segura y funcional que de soporte a los pacientes, los familiares, visitantes y al personal a partir de una gestión coherente y continua

FMS 5. Seguridad contra peligros relacionados a fuego y humo



2



1



Programa contra peligros relacionados a fuego y humo

FMS 5.1



6



Seguridad contra  
peligros relacionados a  
Fuego y Humo  
Sistemas de detección  
y extinción de  
incendios  
Programa contra  
peligros relacionados a  
fuego y humo

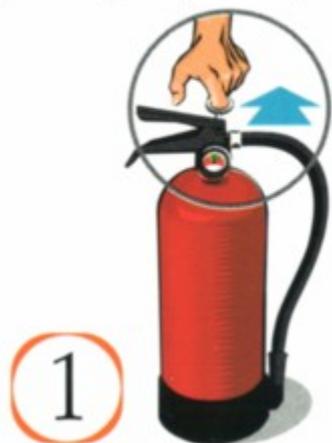
ACCIONES		Incendio	¿Cómo usar un extintor?		
Antes		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifica periódicamente las instalaciones eléctricas de tu lugar de trabajo.</li> <li>2. No debes concentrar grandes cantidades de papel, ni fumar cerca de químicos o sustancias volátiles.</li> <li>3. Porta siempre tu credencial de empleado.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ten ubicados los extintores y no permitas que nada los obstruya.</li> <li>2. Revisa el tipo de fuego que combate y asegúrate de que esté cargado.</li> <li>3. Verifica la dirección del viento para que no se regrese el agente extinguidor en tu contra.</li> </ol>		
		Durante		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Da la alerta de incendios sin crear pánico y marca la Extensión 0 ó 4037.</li> <li>2. Si conoces sobre el manejo de extintores intenta extinguir el fuego.</li> <li>3. Si el fuego está fuera de control, aléjate de la zona afectada.</li> <li>4. No utilices elevadores.</li> <li>5. Recuerda <b>NO GRITES, NO EMPUJES, NO CORRAS</b> y dirígete al Punto de Reunión más cercano de donde te encuentras.</li> <li>6. No pierdas el tiempo buscando objetos personales o trates de regresar al lugar del incendio</li> <li>7. Si hay humo donde te encuentras, mantente al ras del piso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Colócate aproximadamente a tres metros del fuego, quita el seguro de metal del equipo y haz un disparo de prueba.</li> <li>5. Haz disparos barridos de derecha a izquierda apuntando a la base del fuego.</li> <li>6. Una vez que haz terminado de utilizar el extintor, déjalo acostado en el suelo.</li> </ol>
				Después	

# FMS Sistema de Gestión y Seguridad de las Instalaciones



El objetivo del desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad de las Instalaciones es proporcionar una instalación segura y funcional que de soporte a los pacientes, los familiares, visitantes y al personal a partir de una gestión coherente y continua

*PASO 1: Tirar de la anilla del pasador para quitar el precinto.*



*PASO 2: Presionar la maneta.*



*PASO 3: Dirigir el chorro a la base de la llama, procurando mantener la botella en posición vertical.*



### FMS 6. Equipo y Tecnología Biomédica

 8

 2



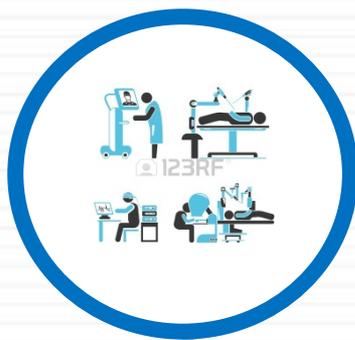
Programa para la gestión y tecnología biomédica

#### FMS 6.1

 2

 2





## Identificación y análisis de equipo Biomédico

Equipo y tecnología Biomédica  
Identificación y análisis de equipo Biomédico  
Programa de Gestión del equipo y tecnología biomédica  
Programa para la gestión y tecnología biomédica

# FMS Sistema de Gestión y Seguridad de las Instalaciones



El objetivo del desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad de las Instalaciones es proporcionar una instalación segura y funcional que de soporte a los pacientes, los familiares, visitantes y al personal a partir de una gestión coherente y continua

### FMS 7. Servicios Prioritarios para la operación



6



2



Programa de gestión de los servicios prioritarios

#### FMS 7.1



4

#### FMS 7.2



3



#### FMS 7.3



2

#### FMS 7.4



6



**Servicios Prioritarios para la Operación**  
Programa de gestión de los servicios prioritarios  
Calidad del Agua

Sistema Clave	Código de Color	Elementos que lo integran	Inspección periódica	Pruebas periódicas	Mantenimiento periódico	Registro Generado	Mejoras a los sistemas
Sistema de Detección Contra Incendio	Verde	Detectores de Humo, Estaciones Manuales, Alarmas Visuales y Sonoras.	No aplica	Semestral	Cuatrimestral	Bitacora y Reportes	La generación de mejoras a los sistemas esta basado en el análisis de los reportes de mantenimiento o recomendaciones del fabricante
Extintores	Rojo	Equipos Portatiles	Mensual	Anual	No aplica	Bitacora	
Red de Aguas Pluviales	Café	Red Hidraulica de Captación de Agua.	Semestral	No aplica	No aplica	Bitacora	
Red de Aguas Negras	Negro	Red Hidraulica de Captación de Aguas Negras.	Diario	No aplica	No aplica	Bitacora	
Subestación de Acometida Principal (Corriente Eléctrica)	Verde Bandera	Subestación Eléctrica Principal, Transformadores y Tableros Generales de Distribución, Red de Distribución Eléctrica a Tableros Secundarios, Cables.	Diario	Anual	Anual	Bitacora	
Tanque Termo de Oxigeno de 260 Lts.	Verde	Red de Tubería de Oxigeno y Reguladores de Presión	Diario	No aplica	Semestral	Bitacora	
Aire Comprimido(Compresores y Bombas)	Gris	Red de Tubería de Aire Comprimido, Válvulas de Seguridad, Presostatos	Diario	No aplica	Mensual Anual	Bitacora	
Vacio	Blanco	Red de Tubería de Vacío, Bomba Eléctrica, Manometro y Válvula,	Diario	No aplica	Mensual Anual	Bitacora y Reportes	
Diesel	Naranja	Red de Tubería de Diesel, Tanque de Almacenamiento, Indicador de Nivel y Red de Tubería	Diario	No aplica	No aplica	No aplica	
Gas LP	Amarillo	Válvulas, Manómetros Red de Tubería y Reguladoras	Diario	No aplica	No aplica	Bitacora	
Agua Caliente	Rojo	Red de Tubería de Agua Caliente, Hidroneumatico, Bombas Resirculadoras y Válvulas	Diario	No aplica	Anual	Bitacora	
Plantas de Emergencia	N/A	Generador, Motor, Tablero de Control.	Diario	Semanal	Mensual	Bitacora y Reportes	
Sistema de Suministro de Agua Potable	N/A	Cisterna, Bomba, Tubería, Tablero Eléctrico, Filtros de Carbón Activado y Lecho Profundo.	Diario	No aplica	No aplica	Bitacora	

# FMS Sistema de Gestión y Seguridad de las Instalaciones



El objetivo del desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad de las Instalaciones es proporcionar una instalación segura y funcional que de soporte a los pacientes, los familiares, visitantes y al personal a partir de una gestión coherente y continua

FMS 8

**FMS**  
Gestión y  
seguridad de las  
Instalaciones

## FMS 8. Manejo de emergencias externas



3



2



Programa para el manejo de emergencias externas

**FMS 8.1**



8



Manejo de emergencias externas  
Programa para el manejo de emergencias externas

 Sismo	 En caso de evacuación
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ubica las zonas de menor riesgo más cercano a ti.</li> <li>2. Identifica las rutas de evacuación y zonas de menor riesgo.</li> <li>3. Participa en los ejercicios de evacuación cuando se realicen los simulacros.</li> <li>4. Porta siempre tu credencial de empleado.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Espera la señal de alarma o indicación para evacuación.</li> <li>2. Sigue las instrucciones de los brigadistas</li> <li>3. Conserva la calma y no corras, no empujes y no grites.</li> <li>4. No regreses o te detengas por algún objeto personal.</li> <li>5. Acude al punto de reunión indicado por tu brigadista.</li> <li>6. En el punto de reunión se pasará lista de presencia.</li> <li>7. Espera indicaciones.</li> <li>8. Porta siempre tu credencial de empleado.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si escuchas la alerta sísmica, conserva la calma y tranquiliza a las personas de tu alrededor.</li> <li>2. No utilices elevadores ni escaleras.</li> <li>3. Aléjate de libreros u otros muebles que pueden deslizarse o caerse, así como de las ventanas, espejos y tragaluces.</li> <li>4. Mantente alerta a las instrucciones del personal de Protección Civil.</li> <li>5. Recuerda <b>NO GRITES, NO EMPUJES, NO CORRAS</b> y dirígete al Punto de Reunión más cercano de donde te encuentras.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El regreso a tu área de trabajo debe ser de forma ordenada.</li> </ol> <p><b>Recomendación.</b> Ubica tu área de repliegue y el Punto de Reunión más cercano, de acuerdo a plano propuesto por Protección Civil."</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recuerda seguir las indicaciones de los brigadistas.</li> <li>2. Al momento de dirigirte a los puntos de reunión recuerda: <b>NO GRITES, NO CORRAS, NO EMPUJES.</b></li> <li>3. No enciendas cerillos.</li> <li>4. Prepárate para futuros sismos</li> </ol>	

# FMS Sistema de Gestión y Seguridad de las Instalaciones



El objetivo del desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad de las Instalaciones es proporcionar una instalación segura y funcional que de soporte a los pacientes, los familiares, visitantes y al personal a partir de una gestión coherente y continua

### FMS 9. Vinculación con el Programa Hospital Seguro



 3 

 3



Programa hospital seguro

**FMS 8.1**

 8





**OBJETIVO**

**“Contar con establecimientos de salud, cuyos servicios permanezcan accesibles y funcionando a su máxima capacidad instalada y en su misma infraestructura, inmediatamente después de un fenómeno destructivo de origen natural”.**

EVALUACIÓN

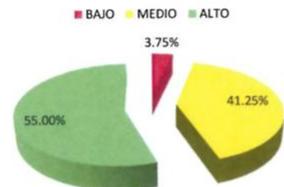
1. Situación Geográfica

2. Seguridad Estructural

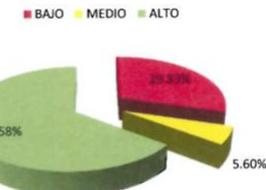
3. Seguridad No Estructural

4. Organización funcional

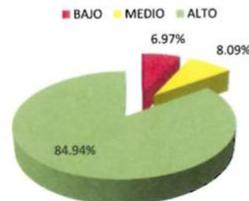
SEGURIDAD ESTRUCTURAL



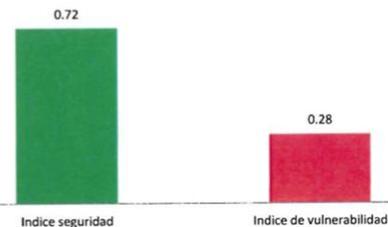
SEGURIDAD NO ESTRUCTURAL



SEGURIDAD FUNCIONAL



ÍNDICE DE SEGURIDAD HOSPITALARIA



RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Aunque es probable que el hospital continúe funcionando en caso de desastres, se recomienda continuar con medidas para mejorar la capacidad de respuesta y ejecutar medidas preventivas en el mediano y largo plazo, para mejorar el nivel de seguridad frente a desastres.

Unidad:	INER
Entidad:	Cd. Méx.
Dependencia:	SSA, CCINSHAE
Fecha de evaluación:	26 de abril de 2016
Resultado:	<b>Categoría A</b>

# Modelo del Sistema de Gestión y Seguridad de las Instalaciones

SECRETARÍA DE SALUD



INER

ISMAEL COSIO VILLEGAS

## AGENTES PERTURBADORES

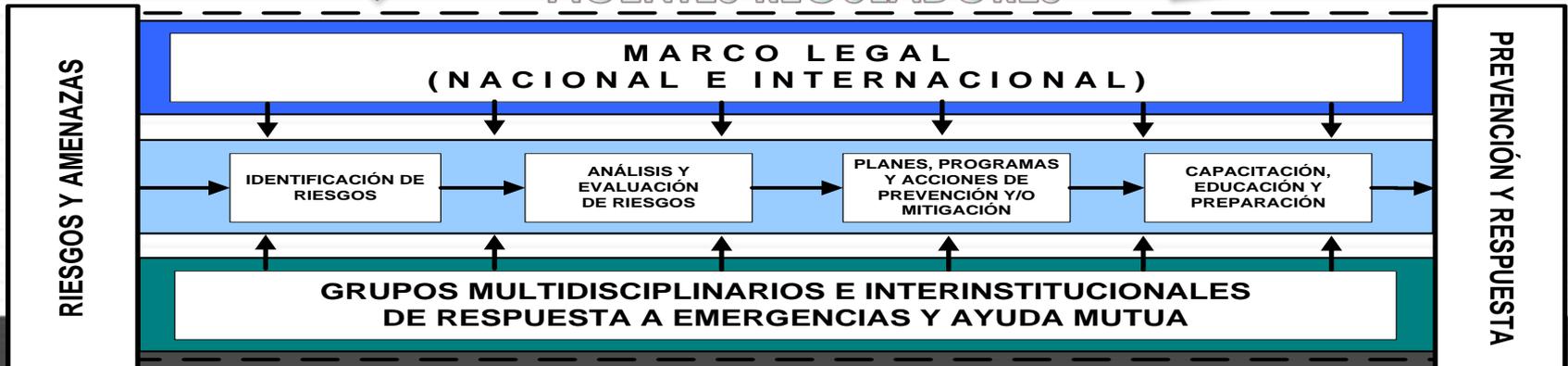
- GEOLÓGICOS
- QUÍMICOS - TECNOLÓGICOS
- HIDROMETEOROLÓGICOS
- SOCIO ORGANIZATIVOS
- SANITARIOS - ECOLÓGICOS



## AGENTES AFECTABLES

- FAUNA
- HOMBRE
- FLORA
- MEDIO AMBIENTE

## AGENTES REGULADORES





Instituto Nacional de  
Enfermedades Respiratorias  
Ismael Cosío Villegas  
1936-2016  
¡Comprometidos con tu Salud!



INSTITUTO NACIONAL  
DE ENFERMEDADES  
RESPIRATORIAS  
ISMAEL COSÍO VILLEGAS

Nombre	Cargo
ING. ÁLVARO RAMÍREZ DURAN	COORDINADOR DE MANTENIMIENTO OPERATIVO
SR. JOSÉ LUIS GONZÁLEZ ALBA	INTENDENCIA
ING. FIS. VERONICA VELEZ DONIS	SEGURIDAD RADIOLÓGICA
ING. ANA BERTHA PIMENTEL	JEFE DEL DEPTO. INGENIERÍA BIOMÉDICA
LIC. ROBERTO CARRANZA TÉLLEZ	JEFE DE RELACIONES LABORALES
LIC ROSARIO AMAYA	JEFE DE INVESTIGACIÓN EN TABAQUISMO CLÍNICA DE TABAQUISMO, COORDINACION
DR. ANDRÉS HERNÁNDEZ	JEFE DE LA UNIDAD DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA HOSPITALARIA
DR. JOSÉ LUIS SANDOVAL GUTÍERREZ	COORDINADOR DE SERVICIOS CRÍTICOS
ING. KARLOS AYALA LÓPEZ	ADSCRITO AL DEPTO. DE CALIDAD



## Organización del Sistema de Calidad en Salud INER