



Índice

Prólogo	IX
Introducción	1
Capítulo 1 Características de las organizaciones hospitalarias	5
Capítulo 2 Conceptos básicos	11
Capítulo 3 Cambio y cultura organizacional	23
Capítulo 4 Reorganización de los modelos de prestación de servicios. Una oportunidad para mejorar la seguridad del paciente y la calidad	39
Capítulo 5 Prácticas de seguridad en la aviación y en la atención médica	49
Capítulo 6 Indicadores de seguridad del paciente	75
Capítulo 7 Diez acciones para mejorar la seguridad del paciente	113
Referencias	121