



# Mi Universidad

## CUADRO SINOPTICO

*UNIDAD II. ISO 9000 y sistemas de acreditación de establecimiento de atención de salud*

*2.1 Introducción a las normas ISO 9000 6 124*

*2.2 Fundamentos teóricos y metodología*

*2.3 Programas de certificación de establecimiento de la atención medica*

*2.4 Naturaleza, alcance y limitaciones de los sistemas de acreditación*

*Alumno: Carlos Eduardo Magaña Osorio*

*Maestra: Nelva Gálvez*

*Administración de la calidad en sistemas de salud*

*Maestría en administración en servicios de salud*

*4to Cuatrimestre*

*Villahermosa Tabasco, 14 de octubre del 2023*

**ISO9001**

Es una norma apoyada por un gran número de organizaciones, está respaldada por unos fundamentos para los Sistemas de Gestión de la Calidad que dan sentido al desarrollo e implantación del estándar en organizaciones de diferente tipología.

**BASE RACIONAL**

- Es la herramienta que ayuda a las organizaciones a acrecentar la satisfacción del cliente.
- Los clientes requieren productos que contengan unas características que satisfagan sus necesidades.
- Tales necesidades se manifiestan en las especificaciones del producto y las conocemos como requisitos del cliente.
- Con estos requisitos, que pueden ser establecidos por los clientes o por la propia organización, el cliente determinará la aceptabilidad del producto.
- Las necesidades de los clientes y sus expectativas van cambiando con el tiempo, surgen presiones competitivas y avances técnicos que lo suscitan, por lo que las organizaciones deben mejorar continuamente para no perder su confianza.

**ENFOQUE SISTÉMICO DE LA CALIDAD**

La existencia de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 en una entidad aporta confianza a los clientes y a la propia organización en temas como:

- La capacidad para suministrar productos que satisfagan los requisitos.
- Forjar confianza en los procesos, en su capacidad y calidad.
- Trabajar para la mejora continua. La gestión organizacional está compuesta por diferentes elementos, una parte puede ser el Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001 o SGC, estando éste orientado en el logro de los resultados ligados a la calidad.

**ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

Es un concepto que incluye al conjunto de las actividades de identificación y gestión sistemática de procesos y su interacción. Este enfoque es útil para que las organizaciones operen de forma eficaz, aunque para ello deban identificar y gestionar procesos interrelacionados.

**PAPEL DE LA ALTA DIRECCIÓN**

La alta dirección se sirve de los principios de la calidad para desempeñar sus funciones, y entre ellas encontramos:

- Instaurar y mantener la política y objetivos de la calidad.
- Fomentar la concienciación, motivación y participación del personal.
- Comprobar que toda la organización orienta su trabajo en la satisfacción del cliente.
- Asegurar que el sistema es eficiente y eficaz.
- Revisar y evaluar el sistema.
- Tomar decisiones ligadas a acciones para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad

**EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE LA CALIDAD**

Cuando se evalúa un Sistema de Gestión de la Calidad el responsable en cuestión debe conocer que hay cuatro preguntas básicas que deberían hacerse para cada uno de los procesos que van a ser evaluados:

- ¿Se ha identificado y definido acertadamente el proceso?
- ¿Se han fijado responsabilidades?
- ¿El personal es competente?
- ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?
- Auditorías.
- Revisiones.
- Autoevaluaciones.

**MEJORA CONTINUA**

La mejora continua es una práctica llevada a cabo para incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes. Para ello existen una serie de acciones como estas:

- Analizar y evaluar la situación existente.
- Identificar oportunidades de mejora.
- Buscar alternativas para la consecución de objetivos.
- Seleccionar alternativas.
- Implementar alternativas seleccionadas.
- Evaluar resultados.
- Formalizar los cambios.

**METODOLOGIA DEL PROCESO**

1. Revisión Inicial
2. Diseño de la documentación
3. Implantación
4. Auditoría Interna
5. Proceso de Certificación

**PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE LA ATENCIÓN MÉDICA.**

En México, la certificación de establecimientos de atención médica (EAM) por el Consejo de Salubridad General (CSG) equivale a la acreditación que otorgan organizaciones como la Joint Commission International (JCI).

En 2008 se creó el Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica (Solacean) con los subsistemas de “Articulación con otras instituciones y organizaciones” y de “Información, transparencia, difusión y promoción” teniendo, entre otros, el objetivo de incentivar la certificación e incrementar su demanda.

En 2009, el CSG adoptó los estándares de JCI para la acreditación de hospitales y promovió la evaluación basada en procesos rastreadores.

**FASES DEL PROCESO DE CERTIFICACION**

- 1) inscripción y autoevaluación
- 2) auditoría
- 3) dictamen

**DOCUMENTOS PUBLICADOS EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION**

- Acuerdo por el que se establecen las bases para la instrumentación del Programa Nacional de Certificación de Hospitales, el 1 de abril de 1999.
- Criterios para la certificación de hospitales, el 25 de junio de 1999, los cuales se modificaron el 13 de junio de 2000.
- Convocatoria dirigida a las personas físicas o morales interesadas en participar en la Evaluación para la Certificación de Hospitales, el 21 de julio de 1999, misma que tuvo que ser modificada en agosto del año 2000.
- Acuerdo por el que se establecen las bases para el desarrollo del Programa Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica, el 20 de septiembre de 2002.
- Reglamento Interior de la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Servicios de Salud, el 22 de octubre de 2003.

**ALCANCES DE LA ACREDITACIÓN EN SALUD**

El proceso de acreditación constituye una herramienta muy eficaz para evaluar la gestión de los procesos, detectando errores, deficiencias y áreas de mejora tanto en el sistema de calidad utilizado como en los resultados obtenidos.

El alcance del SGC debe basarse en la naturaleza de los productos y servicios de la organización, sus procesos operativos, las cuestiones planteadas en el establecimiento del contexto de la organización y los requisitos relevantes de las partes interesadas, el resultado de un pensamiento basado en el riesgo, las consideraciones comerciales y los requisitos contractuales, legales y reglamentarios.

**DEFINICION DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN**

- El alcance del SGC, tipos de productos y servicios relacionados, sitios, departamentos, divisiones, etc., que están cubiertos.
- Principales procesos operativos de la organización para sus productos y servicios, tales como el diseño, fabricación, embalaje, envío, etc.
- Asegurar que la declaración final del alcance de la certificación no es engañosa;
- Verificar, durante la auditoría, que este alcance sólo se refiere a los procesos, productos, servicios, sitios, departamentos o divisiones, etc.
- Como medida adicional para evitar la posible confusión entre los clientes y usuarios finales, el alcance de la certificación debe estar claramente definido en información documentada de la organización y lo hará público.

**ACREDITACIONES EN LAS ORGANIZACIONES DE SALUD**

- Garantizar a los usuarios un servicio de salud en condiciones de calidad, humanización, y efectividad, lo cual redundará en la mejoría de las condiciones de vida y salud de los usuarios que atienden, promocionando el auto cuidado.
- Generar confianza entre los clientes sobre los resultados que se alcancen con los procesos asistenciales y administrativos.
- Reconocimiento público en el ámbito de la salud por haber iniciado un proceso de mejoramiento continuo hacia la excelencia.
- Imagen y credibilidad ante los usuarios y la comunidad en general.
- Aportes significativos al desarrollo de un sector vital para la sociedad, de acuerdo con sus objetivos en materia de responsabilidad social.
- Promover la libertad de elección como eje de la competencia por calidad en el sistema de salud.

## REFERENCIAS

<http://www.csg.gob.mx/contenidos/certificacion/sinaceam.html>

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036- 36342019000400524](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342019000400524)

<https://inper.mx/descargas/pdf/ManualProcesoCERT-2012.pdf>

<http://endrino.pntic.mec.es/jhem0027/calidad/normalizacion/vocabulario.htm>

<https://www.revistaseguridadminera.com/gestion-seguridad/limitaciones-para-el-exito-de-los-sistemas-de-gestion>