



ENSAYO
ISO 9000 Y SISTEMAS DE ACREDITACIÓN DE
ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN DE LA SALUD.

NOMBRE DE LA ALUMNA:
ISELA GUADALUPE PÉREZ ESCANDÓN

ASESORA:
D.A. NELVA GÁLVEZ GARCÍA.

MATERIA:

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD
4° CUATRIMESTRE

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ CHIAPAS.
OCTUBRE 2021

ISO 9000 Y SISTEMAS DE ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN DE LA SALUD.

Las normas ISO 9000 son herramientas del sistema de gestión de calidad, que regularizan la calidad de los productos o servicios que ofrece una empresa, para brindar satisfacción al cliente según sus expectativas, así como también se encargan de verificar que se cumplan con los requisitos legales. Estas normas son definidas por la International Organization for Standardization como una “herramienta y disposiciones que se emplean en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con los requisitos de calidad del cliente y con los objetivos previstos”.

Las normas ISO 9000 son ampliamente utilizados en cualquier organismo que desee cumplir con los requisitos de calidad, por lo tanto en las instituciones de salud es fácilmente aplicable mediante los sistemas de acreditación, definido por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) como “mecanismo de aseguramiento de la calidad, cuyo propósito es garantizar condiciones fundamentales de capacidad para llevar a cabo procesos de atención, así como para la calidad y seguridad de los pacientes”.

Por lo anterior y al formar parte de una institución, ya sea de salud o de cualquier otra índole, resulta importante conocer más sobre estos temas, por lo cual, a continuación se desarrollan para su correcta implementación.

Las normas ISO 9001 permiten a la empresa establecer aquellas actividades, procesos y gestionar recursos necesarios para el logro de sus objetivos, entre los cuales se encuentran la satisfacción del usuario y el desarrollo de una mejora continua. Su implementación se lleva a cabo mediante un enfoque de procesos, que incluye el círculo de Deming o también llamado PHVA y el pensamiento de riesgos.

El enfoque basado en procesos como su nombre lo indica, se encarga de definir aquellos procesos y actividades necesarias para el logro de las metas planeadas, lo que implica el cumplimiento de los requisitos de satisfacción de los clientes, así como también de la adecuada interacción entre los mismos, de forma tal que se logre el trabajo en equipo y por consiguiente la eficacia y desempeño exitoso de la empresa. Para su adecuada implementación se apoya del círculo PHVA, que permite planificar las actividades necesarias,

realizarlas, verificar que se realicen conforme lo planeado y actuar en caso de presentar desviaciones.

El enfoque basado en riesgos permite a la organización identificar posibles riesgos o alteraciones de los resultados, para ejecutar medidas de corrección y evitar que vuelvan a ocurrir, además de aprovechar oportunidades que se presenten.

Las normas ISO 9001 poseen una serie de fundamentos como son:

- Base racional: son importantes en cualquier organización ya que permiten conocer las necesidades, inquietudes y requisitos de los usuarios referente a un producto o servicio, para así, incluirlos y cumplir con la satisfacción de los mismos, lo que determinara a su vez la aceptación o rechazo hacia el producto o servicio.
- Enfoque sistémico de calidad. Es considerada como un instrumento que fomenta la mejora continua.
- Política y objetivos de la calidad. Es esencial que para la adecuada implementación de un sistema de gestión de calidad la empresa adopte una política y objetivos alcanzables, realistas y medibles.
- Papel de la dirección. La institución creara un ambiente óptimo para su ejecución, motivara e involucrara la participación de sus empleados hacia el logro de la calidad.
- Evaluación y mejora continúa. Se debe de evaluar todo sistema de gestión de calidad mediante autoevaluaciones, auditorias y revisiones, todo con el objetivo de identificar posibilidades de mejora de calidad.

Existen diversos métodos para establecer las normas ISO 9001, entre las de mayor utilidad se encuentran:

- Planeación estratégica que consiste en establecer los objetivos que se desean lograr así como también aquellos procesos o actividades necesarias para su cumplimiento.
- Análisis DAFO o FODA. Este análisis consiste en la identificación de elementos internos de la empresa o departamento como fortalezas y debilidades, y elementos externos incluyendo amenazas y oportunidades.
- Definición del alcance. Se tiene que describir el proceso y alcance que tendrá el sistema de calidad.

En instituciones de salud se realizan procesos de acreditación de calidad del servicio que se brinda, así como de la seguridad del paciente, los recursos humanos, técnicos, materiales y la infraestructura de la organización, basados en normas propuestas por la International Organization for Standardization, esta certificación es otorgada por el Consejo de Salubridad General a instituciones de cualquier nivel de atención. Este proceso comenzó en 1999 y desde entonces se han conformado diversos departamentos.

Los sistemas de acreditación establecen que el profesional de salud debe de certificarse dependiendo de la especialidad correspondiente, así como también las instituciones sanitarias deberán de acreditarse mediante un organismo reconocido como el Sistema Nacional de Certificación de establecimientos de Atención Médica y posteriormente con apoyo de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud establecer acciones esenciales para la seguridad del paciente.

Para que una institución de salud pueda acreditar correctamente se debe someter a tres etapas. La primera de ellas es la inscripción, para lo cual la organización tiene que contar con todos los permisos, autorizaciones y licencias vigentes, no estar solicitando alguna autorización ante COFEPRIS, cumplir con reglamentos y NOM. La auditoría, segunda etapa de la certificación, es la evaluación de diversos indicadores centrados en la atención y seguridad del paciente, así como de la propia institución, y finalmente el dictamen, donde se da a conocer si la empresa aprobó o no la certificación.

El periodo de recertificación variara dependiendo de la calificación obtenida de los indicadores, con una calificación de 5 a 5.9 la vigencia será de 1 año, de 6 a 8.9 de 2 años y mayor o igual a 9 de 3 años, en caso de que se incumpla total o parcialmente con algún requisito la institución tendrá 6 meses para corregirlo y después de ese tiempo se procederá a una evaluación, en caso de no cumplir se revocara la certificación.

Al adoptar un sistema de gestión de la calidad, la propia empresa debe especificar si la certificación será total o parcial, es decir, aquellos productos o servicios que cumplirán con los requisitos de normas ISO 9001, y/o los departamentos en los cuales instaurara dicho sistema. También la empresa tiene la responsabilidad de documentar y dar a conocer los aspectos que se certificaron.

La acreditación de calidad en las instituciones de salud tiene como objetivo la mejora continua de la calidad del servicio, caracterizado por la oportunidad, seguridad, eficacia y eficiencia, generando cierto nivel de certeza y confianza en aquellos pacientes y familiares que acuden por atención sanitaria. Sin embargo, a pesar de los múltiples beneficios que produce, existen diferentes limitantes para su aplicación como: falta de tiempo, de conciencia en la importancia de la acreditación, falta de inversión, recursos, compromiso e iniciativa.

Para concluir, es importante recalcar que el Sistema de gestión de calidad y las normas ISO 9001 son importantes para cualquier institución o profesión, debido a que permite cumplir con las exigencias de un mundo cada vez más competitivo y con las expectativas de los usuarios o clientes. Esto, porque garantiza que el producto o servicio ofrecido sea de calidad, cumpliendo con los requisitos que les permite resolver necesidades, aumentando a su vez la satisfacción al consumirlo.

Los procesos de acreditación en los sistemas de salud permite no solo mejorar la calidad de la atención que se brinda, sino también crear estrategias de seguridad como las acciones esenciales, que incluye identificación correcta del paciente, comunicación efectiva, seguridad en la medicación y procedimientos, prevención de caídas, reducción del riesgo de infecciones asociadas a la atención de la salud, reducción de eventos adversos y creación de una cultura de seguridad. Considero que la certificación a pesar de ser un elemento indispensable para las instituciones de atención médica, aun no se logra debido a la ausencia de recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos y de infraestructura de muchas organizaciones.

Fuentes consultadas:

- Gálvez, N. (Septiembre-Diciembre 2021). Antología administración de la calidad en sistemas de salud. <https://plataformaeducativauds.com.mx/>
- PROCEM. Introducción a la 9001:2015. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=RiwfZFP-Zgl>
- Secretaria de salud. (2020, 30 de Julio). Cédulas de evaluación para la acreditación. <http://calidad.salud.gob.mx>