



**Nombre del alumno: DE LA CRUZ
TRUJILLO DAMARIS ZITLALLI**

**Nombre del profesor: MTRA.
NELVA GÁLVEZ GARCÍA**

**Nombre del trabajo: ENSAYO
UNIDAD II**

**Materia: ADMINISTRACIÓN DE LA
CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD**

OCTUBRE DE 202

INTRODUCCIÓN

Para este presente ensayo les daremos a conocer la importancia que tienen las diferentes normas que son utilizadas para una gestión de calidad, desde el punto de vista de una empresa y desde el punto de vista de la atención de la salud.

Antes que nada les dejare una introducción de que es una ISO son un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. La alta competencia internacional acentuada por los procesos globalizadores de la economía y el mercado y el poder e importancia que ha ido tomando la figura y la opinión de los consumidores, ha propiciado que dichas normas, pese a su carácter voluntario, hayan ido ganando un gran reconocimiento y aceptación internacional.

A continuación les dejaré el desarrollo del ensayo en la cual nos hablará acerca de la ISO 9001 y todo lo relacionado con esa norma.

DESARROLLO

ISO 9001: Fundamentos para la Gestión de la Calidad

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio. Los principios de la gestión de la calidad son: – enfoque al cliente; – liderazgo; – compromiso de las personas; – enfoque a procesos; – mejora; – toma de decisiones basada en la evidencia; – gestión de las relaciones.

Actualmente es habitual que en una misma organización se trabaje de forma conjunta con diferentes sistemas de gestión, dando cabida tanto a los más extendidos por su carácter genérico (gestión de la calidad, gestión ambiental, etc.), como a sistemas orientados a requisitos sectoriales (seguridad de la información, sanidad, automoción), o bien, a los que articulan un ámbito concreto de la gestión organizativa (seguridad de la información, eficiencia energética, riesgos laborales, etc.). Estos sistemas comparten requisitos comunes, recursos y responsabilidades para su implementación y funcionamiento, por lo que es siempre deseable perseguir una gestión integrada, lo que en líneas generales implica, entre otras cosas:

- Establecer políticas y objetivos alineados en una planificación estratégica general.
- Optimizar la asignación de recursos.
- Aunar el sistema documental y determinados procesos.

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y son generalmente denominadas como requisitos del cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente en forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quién determina la aceptabilidad del

producto. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos.

Existen diversos programas que nos van ayudar a la acreditación de los establecimientos para la atención de medicina de los cuales destacan los que fueron creados en 2008 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.

Es muy importante señalar que el SiNaCEAM, guiado por su función estratégica de articulación con otras organizaciones e instituciones, inició en el 2016 un trabajo colaborativo con la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES), con el objetivo de desarrollar un Modelo de Complementariedad Acreditación Certificación, en el cual existan de manera transversal entre la Acreditación, Re acreditación y la Certificación, Acciones Esenciales que permitan a todas las organizaciones implementar procesos de seguridad del Paciente.

Para concluir este presente ensayo podemos decir que en definitiva el manejo de las diferentes normas institucionales aporta en gran medida a lograr un alto grado de satisfacción en los usuarios y sus familias, logrando por medio de experiencias memorables que los usuarios se conviertan en fans de las organizaciones, tarea difícil, pero no imposible. En ese momento de verdad es donde se tiene una única oportunidad de demostrar que tan comprometidas están las Entidades de Salud con la recuperación de la salud y prevención de la enfermedad. Y todo esto se obtiene capacitando, incentivando, comprometiendo y escuchando al cliente interno, quienes en si son la cara amable de las Organizaciones y por quien en muchas ocasiones un paciente decide o no volver.

REFERENCIAS

Antología proporcionada por la universidad
de la materia de administración de la calidad en sistemas de salud