

**ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN  
SISTEMAS DE SALUD**

**Ensayo**

**UNIDAD II**

**ISO 9000 Y SISTEMAS DE ACREDITACION DE  
ESTABLECIMIENTOS DE ATENCION DE LA  
SALUD.**

**ASESOR**

**M.A Nelva Gálvez García**

**PRESENTA**

**Lesly yaquelin López Matías**

# INTRODUCCION

Es un sistema de gestión de la calidad ya que es la forma en la que una empresa o institución dirige y controla todas las actividades que se están asociadas a la calidad.

Las partes que componen el sistema de gestión son las siguientes:

- Estructura organizativa
- Como se planifica la calidad
- Los procesos de la organización
- Recursos que la organización aplica a la calidad
- Documentos que se utilizan

Una empresa debe de tener implantado un sistema de gestión de calidad por el cual quiere decir que esa empresa gestiona la calidad, de sus productos y servicios de una forma ordenada, planificada y ordenada.

Cada persona en la empresa tiene que tener definidas sus responsabilidades y se encuentran relacionado primordialmente a un proceso dentro de la red.

Es de importancia la aplicación de las normas para el desarrollo e implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad ya que radica en que son normas prácticas.

Las normas ISO serie 9000 brindan el marco para documentar en forma efectiva los distintos elementos de un sistema de calidad y mantener la eficiencia del mismo dentro de la organización.

Ya que las ISO 9000 son un conjunto de normas que orientan el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de calidad basado en las normas ISO 9000 que permite implementar y fundamentar la confianza de que los resultados del proceso cumplirán con las expectativas y requerimientos de los clientes.

Para poder lograr este objetivo es necesario la ejecución de auditorías internas y externas y mediante el registro de los sistemas de calidad de la empresa.

## **Introducción a las Normas ISO 900.**

La ISO 9000 es una norma de Gestión de Calidad que contiene las directrices que permiten aumentar la eficiencia de un negocio y la satisfacción de los clientes ya que es algo que toda empresa se esfuerza por obtener y a menudo es muy difícil de alcanzar una buena calidad.

Como también debe constar con la importancia de calidad. Ya que Muchas empresas ofrecen productos y servicios, pero solo aquellas empresas que poseen los mejores productos y servicios alcanzaran el éxito.

Con la ISO 9000, una organización puede identificar la raíz del problema y por lo tanto, encontrar una solución.

Al mejorar la eficiencia, aumentan los ingresos pero también existen las complicaciones sobre eficiencia y calidad se presentan diariamente en los negocios, bien sea porque no se encuentra un documento importante o un consumidor encuentra un producto que no cubre sus expectativas.

Algunos de los principios de ISO 9000 son:

- Enfoque al cliente.
- La buena dirección.
- Participación de personas.
- Enfoque a la gestión de calidad.
- Enfoque a sistema de gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque para la toma de decisiones.
- Relaciones con proveedores.

Ya que es un conjunto de normas las cuales tratan de calidad y gestión continua de calidad, fueron establecidas por la organización internacional para estandarización ISO y son aplicables a cualquier organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios.

## **Funcionamientos teóricos y metodología.**

Es una norma la cual es apoyada por un gran número de organizaciones ya que está respaldada por fundamentos para los sistemas de gestión de la calidad que dan sentido al desarrollo e implementación del estándar en organizaciones de diferente tipología.

Cuenta con fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y que están recogidos en la norma ISO9000 y son los siguientes:

### **Base racional**

Es la herramienta que ayuda a las organizaciones acrecentar la satisfacción del cliente.

### **Enfoque sistemático de la calidad**

El hecho de que se aplique la calidad mediante un sistema de gestión es una ayuda de valor para que las organizaciones puedan llevar a cabo un análisis de los requisitos del cliente.

### **Enfoque baso en procesos**

Este enfoque es útil para que las organizaciones operen de forma eficaz, aunque para ello deban identificar y gestionar procesos interrelacionados.

### **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.

Para así poder conseguir una gestión organizacional eficaz, una parte importante es analizar y comprender los fundamentos que sustentan al sistema de gestión de la calidad ISO9001 y así poder definir cómo y dónde se cumplen sus requisitos según las características de cada negocio.

### **Metodología para la implementación**

Definición de 10 metodologías y sus estrategias para implementar ISO 9001 ya que nos puede ser de mucha utilidad.

- **Planeación estratégicas:** a través de este proceso, se definen la visión, metas y objetivos a lograr por la organización, para marcar el camino a seguir por la misma. Se recomienda la lectura de la norma de Calidad ISO 9001 y la alineación con la estrategia.
- **Honshi Kanri:** esta es una metodología japonesa, la cual pretende llevar a cabo el despliegue de la estrategia.

- **Análisis PESAT:** es un análisis de la situación Política, Económica, Social, Ambiental y Tecnológica. Esta herramienta nos permite clasificar desde una perspectiva de temas de interés, el propio análisis.
- **Análisis DAFO:** esta metodología se centra en hacer un reconocimiento a nivel tanto interno, mediante la búsqueda de las fortalezas y debilidades de la organización, como a nivel externo, tratando de adelantarse a posibles amenazas y oportunidades. De aquí, se derivan objetivos y estrategias.
- **Matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos):** esta herramienta de evaluación es algo más detallada, dándole al análisis un carácter más específico a la vez que cuantitativo.
- **Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos):** al igual que la anterior, esta metodología es más detallada a la hora de analizar los factores internos y también aporta un carácter cuantitativo.
- **Análisis de los Stakeholders:** mediante esta herramienta podemos identificar quiénes son las partes interesadas de nuestra organización y permite determinar el nivel de interés que tienen cada uno de ellos así como la influencia que pueden tener sobre nuestra organización.
- **Definición del alcance:** de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, el alcance de la organización debe quedar documentado.
- **Mapeo y documentación de procesos:** es la base para la determinación de la documentación del SGC, permitiendo el seguimiento del mismo y la posibilidad de mejora continua
- **Interrelación de procesos:** a través de esta herramienta, se busca analizar los lazos de unión existentes entre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la organización.

### **Metodología del proceso**

- Revisión inicial.
- Diseño de la documentación.
- Implantación.
- Auditoría interna.
- 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 Comisión Internacional (JCI).

Inició en 1999 como instrumento de evaluación para apoyar el mejoramiento del Sistema Nacional de Salud (SNS).

Desde el inicio, las autoridades responsables establecieron incentivos para incrementar la participación de EAM en el proceso.

Los incentivos consistían en promover la certificación como requisito para establecer convenios con otras instancias, principalmente públicas.

El proceso de certificación comprende tres fases:

- Inscripción y auto evaluación.
- Auditoria.
- Dictamen.

Ante la necesidad de contar con una instancia nacional de certificación de establecimientos de atención médica.

La Dirección General de Regulación de Servicios de Salud de la Secretaría de Salud, convocó a una reunión de expertos y personal de las distintas instituciones del Sector Salud para desarrollar el Sistema de Certificación de Hospitales; en ella, se determinó que el Órgano Certificador debía ser una Organización no Gubernamental, en forma similar a lo que ocurría en Estados Unidos y Canadá; por lo anterior, se constituyó la Comisión Nacional de Certificación de Hospitales, se protocolizó el Acta Constitutiva y se envió a la entonces Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) para su registro.

También desarrollaron los instrumentos de evaluación y se aplicaron como prueba piloto en cinco hospitales, incluidos públicos y privados.

## **Naturaleza, alcances y limitaciones de la acreditación.**

Un sistema de gestión en seguridad y salud debe buscar siempre:

- Mejorar cada día la cultura de seguridad y salud en el trabajo.
- Reducir los accidentes.
- Establecer controles de riesgos para garantizar la seguridad y la protección.
- Cumplir con las leyes.
- Integrarse fácilmente con otros sistemas de gestión.
- Mejorar la credibilidad de la organización.

### **Alcances de la acreditación en salud**

El ámbito de aplicación de la norma ISO 9001 se da en la cláusula 1 "Ámbito de aplicación", dónde se define el alcance de la norma.

El alcance del SGC en muchos casos es evidente por sí mismo y se define en función de las actividades que se realicen en determinado lugar.

Definir el alcance del SGC es más complejo en determinadas circunstancias, por ejemplo.

- Ante situaciones de externalización de procesos de la organización.
- Cuando se desarrollan actividades en múltiples localizaciones.
- Ante centros de servicio.
- Cuando se presta/entrega servicio en las instalaciones del cliente.
- Ante productos y servicios realizados en colaboración.
- Ante servicios logísticos.

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.

Como ejemplos de ámbitos engañosos podemos considerar situaciones en las que:

- El alcance del texto incluye un estándar normativo/ norma que no está incluido en la auditoría y que puede dar la idea de que la organización también está certificadas con esta norma.
- El alcance es demasiado amplio o está vagamente definido, dando una impresión incorrecta.
- Listas de productos/servicios que son poco realistas y para la que la organización ni siquiera pueda demostrar disposición del mismo o evidencias de su producción o prestación.
- Alcances con indicaciones que no puedan comprobarse, por ejemplo: "reparaciones en el hogar en el acto/en el mismo día".
- Ámbito de aplicación que incluya declaraciones de marketing o promoción, por ejemplo, "el producto mejor y más barato".

### **Limitaciones más frecuentes**

- Falta de dedicación y tiempo por parte del personal con conocimientos y responsabilidad para desarrollar adecuadamente el soporte documental del sistema.
- Diseño de procesos engorrosos y tratar de copiar.
- Falta de coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.
- Procedimientos mal explicados y formatos inadecuados para registrar la información necesaria, etc.
- Falta de un buen sistema de medición organizativa o indicadores.
- Falta de compromiso por parte de alta gerencia.
- Falta de liderazgo visible.
- Falta de conocimiento de los sistemas.
- Falta de asignación de un presupuesto o de recursos para la implantación del sistema, porque todavía se sigue pensando que es un gasto.
- Falta de recursos (tiempo, materiales, personal e información).
- Falta de planificación estratégica de la empresa.
- Búsqueda de rentabilidad, basado en la disminución de costos en la compañía.
- Solo se toma interés por la certificación.
- Se quiere imponer.
- Falta de conocimiento sobre la importancia y beneficios de un sistema de gestión de seguridad y salud.
- Resistencia al cambio.

## **Conclusiones**

- Las normas ISO 9000 se encargan de controlar la gestión de calidad de las empresas de producción y de servicios.
- Son la base de una empresa ya que ayuda en el control e incremento de los clientes.