

Pedro Daniel Morales Domínguez
**Maestría en Administración en
Sistemas de la Salud**



ALBORES

**MAS402-10 - ADMINISTRACION DE LA
CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD**

SEP-DIC 2021

pdmd4@hotmail.com
936-106-23-94

Información de la unidad:

UNIDAD II

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

2.1 Introducción a las normas ISO 9000

2.2 Fundamentos teóricos y metodología

2.3 Programa de Certificación de establecimientos de la atención médica.

2.4 Naturaleza, alcances y limitaciones de los sistemas de acreditación.

Introducción.

ISO 9000 es un conjunto de estándares internacionales de administración de calidad determinados por ISO. ISO significa; international organization for standardization en español: organización internacional para la estandarización, esta se encarga de establecer lineamientos homogéneos para los procesos de producción estos estándares cubren todo tipo de operaciones contratos producción y entrega de los productos.

ISO 9000 se ha convertido en el estándar mundial para comparar empresas, si bien en líneas generales es opcional, aplicar la certificación muchas veces resulta prerequisite para hacer negocios a escala global, obtener el certificado es constancia que la empresa promueve la calidad en todo su sistema de operaciones. Estados Unidos y China son los países con mayor cantidad de empresas certificadas.

Fundamentos y metodología

ISO 9001 es una norma respaldada por unos fundamentos para los sistemas de gestión de la calidad que dan sentido al desarrollo e implantación del estándar, Como son; Fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, enfoque sistémico de la calidad, enfoque basado en procesos política, objetivos de la calidad, papel de la alta dirección, valor de la documentación, evaluación de los sistemas de gestión de la calidad y mejora continua.

Base racional:

Ayuda a los organizadores a acrecentar la satisfacción del cliente por lo tanto los clientes requieren productos que cumplan con sus expectativas, las necesidades se manifiestan en las exigencias o requisitos del cliente, entre más sea el cumplimiento de las necesidades del cliente o de sus requisitos mayor será la aceptabilidad de este hacia el producto ofrecido por parte del fabricante. Las necesidades de los clientes y sus expectativas van cambiando con el tiempo y esto implica la evolución y la adaptación a los cambios que se pueden presentar debido a las exigencias o necesidades del cliente, lo que lleva a las fabricas productoras de cualquier magnitud a mantenerse a la vanguardia.

Requisitos para los sistemas de gestión de calidad

El sistema de gestión es de gran importancia ya que está llena de confianza a los clientes e incluso a la misma organización ya que no se encuentran en un área de incertidumbre sino todo lo contrario ya que se basa de un conjunto de actividades de identificación y gestión sistemática de procesos y su interacción. Este enfoque es de utilidad a las organizaciones para que puedan aplicar de funcionar de manera eficaz

Tanto la política como los objetivos de calidad constituyen un punto de referencia para dirigir la organización y los objetivos deben ser coherentes consistentes con la política de calidad y medibles estos objetivos se complementan con otros ya existen en la organización el logro de los objetivos causará un impacto positivo en el éxito de la organización

En el sistema de gestión de la calidad ISO 9001 mediante el liderazgo y sus acciones la alta gerencia propiciar un ambiente en el que los trabajadores estén totalmente involucrados el propio sistema pueda operar eficazmente la alta dirección se servirá de los principios de la calidad.

La mejora continua propone trabajar en algo bueno para posteriormente cambiarlo y adaptarlo según las experiencias ganadas, cambios en el entorno o nuevos requisitos de nuestras partes interesadas o en otras palabras nuestros clientes e incluso nuestra propia empresa, el mantener la mejora ayuda a nuestra empresa a tener un mejor desempeño con un producto o servicio, esto puede ayudar a la organización a anticipar y cumplir las necesidades y expectativas de las partes interesadas y también a incrementar la eficiencia económica además produce un incremento de la eficacia y al mantener una buena eficiencia tenemos como efectos beneficios tales como: ahorro de costos tiempo y energía y a la vez reducimos los desperdicios en recursos materiales humanos lo que nos lleva a lo económico.

Implementación de la ISO 9001.

Planeación estratégica: se define la visión metas y objetivos

Honshi kanri: es un método de planeación estratégica que permite alinear a la empresa u organización al cumplimiento de sus objetivos como lo son su función y su visión este método de basa su estrategia en la afectación de objetivos y responsabilidades a cada una de las personas que elaboran en nuestra organización esto con el objetivo de trabajar todos en una misma dirección en un mismo objetivo y de esta manera cumplir con la filosofía de nuestra empresa.

Análisis PESAT: es un análisis de la situación Política (legislación, medio ambiente, impuestos etc.), Económica (tendencias del mercado, ciclos económicos, desempleo etc.), Social o socioculturales (demografía, sectores económicos, estilos de vida y etc.), Ambiental y Tecnológica (gasto público, infraestructura, comunicaciones, etc.). Este análisis nos ayudara a encontrar nuestras oportunidades y nuestras amenazas.

Análisis DAFO: Consiste en realizar un análisis interno y externo que nos permite conocer las debilidades amenazas fuerzas oportunidades de la empresa para este análisis DAFO también conocido como FODA (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) tenemos que llevar a cabo un doble análisis interno y externo.

Matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos): resume y evalúa la información económica social cultural y demográfica ambiental política tecnológica etcétera y llevarlo a

un cuadro numérico para tener una medición de la competitividad de la empresa considerando los factores externos.

Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos): es un instrumento para formular estrategias que resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio se puede verificar las fuerzas y debilidades internas de la empresa por medio de una lista de preguntas para cada área funcional. Resume lo encontrado en la auditoría y se sienta la base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas.

Análisis de los Stakeholders: pueden ser individuos grupos organizaciones internas o externas estas son personas interesadas en el proyecto o que son relevantes en el proyecto.

Definición del alcance: La organización debe determinar tanto los límites como la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance cuando se determina este alcance la organización debe considerar lo siguiente las cuestiones externas e internas los requisitos de las partes interesadas.

Mapeo y documentación de procesos: identifica los procesos de la organización y sus interrelaciones, determina la documentación del SGC (Sistema de Gestión de Calidad).

Programa De Certificación De Establecimientos De La Atención Médica.

es un proceso de autoevaluación de los procesos los procesos externos en donde la organización gira en torno al mejoramiento continuo. Buscando siempre la excelencia en la atención, es un ejercicio integral que permite ver a toda la institución desde modo global para poder evaluar lo que hacemos en función de nuestro paciente desde que ingresa hasta que sale del servicio buscando siempre su satisfacción, nos exige no lleva hacer una relación detallada de cada uno de los procesos tanto los administrativos como asistenciales.

Conclusión

Para conseguir una gestión organizada y eficaz una parte importante es analizar y comprender los fundamentos que sustentan el sistema de gestión de la calidad ISO 9001 y así poder definir cómo y dónde se cumplen estos requisitos según las características de cada negocio.

La implementación de diferentes tipos de análisis permite evaluar a gran escala las fortalezas y debilidades que tenemos a favor o en contra, esto con el fin de actuar de manera correcta a favor de nuestra organización y no solo se trata de beneficios, sino también del cumplimiento de leyes en cuanto a los establecimientos de salud como pudimos leer en la presente antología que las instituciones del sector salud ya sea privado o público se encuentran regidos por ciertos reglamentos para su acreditación es decir que es aceptado y autorizado para su puesta en marcha.

Bibliografía.

NELVA GÁLVEZ GARCÍA, ANTOLOGÍA DILEMAS ÉTICOS Y TOMA DE DECISIONES.,
SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2021.