

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

ROXANA ROBLERO VÁZQUEZ

ASESORA

NELVA GÁLVEZ GARCÍA

TRABAJO

ENSAYO

MATERIA

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

GRADO

CUARTO CUATRIMESTRE

GRUPO

“A”

FECHA

11 DE OCTUBRE 2021

INTRODUCCIÓN

El presente ensayo pretende ser un breve análisis sobre los temas que se abordan en la antología. Para aclarar esta información se definirán algunos puntos de que es el ISO 9000.

Es una norma internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los sistemas de gestión de calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Es decir que este sistema definirá en la forma en que la empresa elaborará y entregará el producto o servicio a sus clientes, con el fin de asegurarse que proporcione su satisfacción.

El principal objetivo de dicho sistema es lograr que una compañía consiga la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de procesos de mejora continua dentro de la misma.

Su importancia primordial es fijar las condiciones para que cada empresa pueda formalizar y codificar su sistema de gestión de calidad, es decir, la coordinación de actividades y procesos que llevan a la realización y la satisfacción del cliente.

En referencia al personal de salud este sistema es fundamental por lo cual se aplica no solo en empresas administrativas sino también en hospitales o cualquier institución de salud sin importar si es pública o privada. ayudando a la mejora continua de todo el personal y por supuesto de la institución.

En cuanto a los beneficios que se obtienen por aplicar el ISO de gestión de calidad son los siguientes:

- Mejorar la imagen y confianza frente al consumidor.
- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Involucrar a los trabajadores y crear una cultura de mejora continuada.
- Eficiencia en los procesos y actividades empresariales.

Para profundizar un poco más en este tema se abordarán a continuación los siguientes puntos:

- ⌘ Introducción a las normas ISO 9000.
- ⌘ Fundamentos teóricos y metodológicos.
- ⌘ Programa de certificación de establecimientos de la atención médica.
- ⌘ Naturaleza, alcances y limitaciones de los sistemas de acreditación.

DESARROLLO

2.1 INTRODUCCIÓN A LAS NORMAS ISO 9000

El sistema de gestión de calidad, gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas. La adopción de este sistema es una decisión estratégica ya que permitirá el desempeño a nivel mundial de las organizaciones. Los beneficios que se obtienen son: la capacidad para proporcionar productos y servicios con las que el usuario se sienta satisfecho.

El ciclo PHVA implica planear, hacer, verificar y actuar a una organización, asegurarse que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen. Esta herramienta se aplica fácilmente y si su uso es el correcto, puede colaborar en gran medida en la ejecución de las tareas de un modo más organizado y eficaz.

2.2 ISO 9001: FUNDAMENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.

En este punto puedo opinar que, al implementar este sistema en el campo de la salud, se contribuye a la mejora continua no solo de los recursos materiales si no también de forma personal ya que como trabajadores de salud nos enfocamos en el bienestar de nuestro paciente y que se sienta satisfecho con los cuidados que se les proporcionen, para poder lograrlo el personal debe estar capacitado es decir desarrollar sus habilidades a través de estrategias y de aprendizaje para aplicarlo y que sus servicios sean con eficacia y calidad.

Par la mejora continua se debe llevar a cabo una serie de acciones como identificar oportunidades de mejora, esto quiere decir que el personal debe actualizarse constantemente para aplicar un procedimiento para estar en apego con lo que dicte la OMS y actuar conforme al código de ética y el decálogo de enfermería, además buscando soluciones a los problemas que puedan ocasionarse dentro del área de trabajo.

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas, es por ello que existe como bien lo mencione anteriormente la actualización de forma continua en el campo laboral, esto ayudara a que los resultados que esperamos y los que los usuarios esperan de nosotros sean los mismos y que ambas partes queden satisfechas.

Metodologías para la implementación, planeación estratégica: 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, para esto debe aplicarse el análisis FODA ya que esta herramienta busca el análisis de fortalezas y debilidades de la empresa en este caso sería de la institución, por la cual a través de ella podemos observar en que se está actuando mal y observar si la satisfacción del cliente está aumentando o disminuyendo y eso permitiría tomar una decisión estratégica para mejorarlo.

2.3 PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE LA ATENCIÓN MÉDICA.

En este apartado puedo decir que tanto en hospitales públicos y privados existe los que son certificaciones por parte de la SNS, donde se evalúa la participación del personal de salud para ver si es apto para brindar los servicios de calidad y procurar que se presente la satisfacción del paciente. A través de esto el personal de salud busca la actualización dentro del campo mediante, cursos, especialidades, maestrías, u otro grado académico en la que ellos puedan respaldarse al momento de tener una certificación por parte del personal capacitado, en ocasiones ha pasado que muchos hospitales públicos no pasan la certificación por falta de compromiso de los trabajadores o por el conformismo y brindan servicios que no son de calidad por falta de organización dentro del área o en la relación laboral.

2.4 NATURALEZA, ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA ACREDITACIÓN

Con la acreditación las organizaciones de salud buscan, garantizar a los usuarios un servicio de salud en condiciones de calidad, humanización, y efectividad, lo cual redundaría en la mejoría de las condiciones de vida y salud de los usuarios que atienden, promocionando el auto cuidado. Reconocimiento público en el ámbito de la salud por haber iniciado un proceso de mejoramiento continuo hacia la excelencia.

Para poder llevar a cabo estos puntos sería conveniente tener en cada hospital un líder en el mejoramiento continuo de calidad esto permitiría un acceso más fácil para las capacitaciones del personal de salud y que cuando llegue la acreditación no ocurran problemas por falta del cumplimiento de los servicios de calidad. En este punto de la acreditación hoy en día los jefes de enfermería asesoran a sus compañeros para una actualización continua y que no se queden estancados con el conformismo, si no observar más allá de lo que se puede lograr si nos preparamos más.

CONCLUSIÓN

A través de este material de apoyo que nos ha proporcionado puedo comprender a profundidad lo que es realmente el ISO 9001, que esto se nos ha sido inculcado, pero no tan detalladamente, en lo personal me será de gran utilidad poder comprender mejor lo que es esta herramienta, además no solo se trata del mejoramiento continuo en el trabajo si no también personal digo eso porque pienso que para poder compartir nuestro servicio con un paciente debe ser con amor y eso no se aprende dentro de clases eso se crea a través de los cuidados que les damos a los pacientes sin importar que tan cansados estemos, porque recordando que somos humanos y necesitamos de cariño, amor, compañía etc.

Sin estos pasos sería muy difícil que los pacientes se vayan satisfechos con los cuidados que se les proporcionen, por ejemplo de que me sirve darle un servicio de excelencia al paciente es decir con sus medicamentos controlados sin equivocaciones pero con un carácter pésimo, amargado, distraído, eso los pacientes lo ven entonces el nivel de satisfacción disminuye, es por eso que concluyo que para proporcionar mis servicios debo trabajar con calidad y eficacia, actualizándome continuamente para estar en apego con la OMS y trabajando con pasión por mi trabajo para lograr el 100% de satisfacción de mis usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Antología UDS
- <https://colaboración.dnp.gov.co>
- <https://www.ealde.es>
- <https://www.rpsalud.com>
- <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>