

**Nombre de la alumna:**

**Virileyma Juárez González**

**Nombre del profesor:**

**Nelva Gálvez García**

**Nombre del trabajo:**

**Ensayo**

**Materia:**

**ISO 900 Sistemas de Acreditación de  
Establecimientos de Atención a la Salud**

**4to. Cuatrimestre Grupo "A"**

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo presenta la importancia sobre el estándar de ISO 9001, el cual establece los requisitos de un sistema de gestión de calidad, el cual comprende actividades de la organización en donde se puede identificar sus objetivos y determina los procesos de recursos y así poder lograr buenos resultados. El ISO 9001 que es una norma que se refiere a la gestión de calidad, el cual se centra en la descripción de algunos beneficios potenciales que se derivan de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad o SGC. Estos beneficios son sobre la capacidad de la organización para generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, para poder incrementar las oportunidades y maximizar la satisfacción de los clientes, para la toma de oportunidades y los riesgos que tengan que ver con cada uno de los objetivos. Para la obtención de la calidad deseada se requiere del trabajo y la participación de todos los miembros de la empresa u organización, el cual incluye la planificación estratégica, la asignación de recursos y otras actividades sistemáticas, tales como la planificación, las operaciones y las evaluaciones relativas a la calidad.

El proceso de acreditación constituye una herramienta muy eficaz para evaluar la gestión de los procesos, detectando errores, deficiencias y áreas de mejora en el sistema de calidad. Este proceso comprende tres fases que son: inscripción -autoevaluación, auditoría y dictamen. A partir de estos, se clasifica a los establecimientos como certificados y no certificados, según el cumplimiento de reglas de decisión establecidas por el propio CSG.

## ISO 900 Y SISTEMAS DE ACREDITACION DE ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN DE LA SALUD

El ISO9001 es una norma que es apoyada por un gran número de organizaciones y está respaldada por fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad que están dentro de la norma ISO 9000 que son:

- ❖ La base racional es una herramienta que ayuda a las organizaciones a acrecentar la satisfacción del cliente, ya que los clientes requieren productos que contengan características que satisfagan sus propias necesidades.
- ❖ La gestión organizacional está compuesta por diferentes elementos, el cual está orientado en el logro de los resultados de la calidad. Existen otros componentes de la gestión organizacional integrables con el SGC, el cual facilita la planificación, asignación de recursos, establecimiento de objetivos y evaluación de la empresa.
- ❖ El enfoque basado en procesos es un conjunto de actividades de identificación y gestión sistemática de procesos. Este enfoque es útil para que las organizaciones operen de forma eficaz y para gestionar procesos interrelacionados.
- ❖ Los objetivos de calidad constituyen un punto de referencia para dirigir la organización, el cual determinan qué resultados desea lograr y aplicar los recursos para llegar a ellos. Los objetivos deben ser coherentes y consistentes con la política de calidad para poder comprobar el grado.
- ❖ En el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, sus funciones son:
  - ✓ Instaurar y mantener la política y objetivos de la calidad.
  - ✓ Fomentar la concienciación, motivación y participación del personal.
  - ✓ Comprobar que toda la organización orienta su trabajo en la satisfacción del cliente.
  - ✓ Asegurar que el sistema es eficiente y eficaz.
  - ✓ Revisar y evaluar el sistema.

Para poder implementar ISO 9001 se definen metodologías y estrategias que pueden ser de utilidad como:

- Planeación estratégica: a través de este proceso, se definen la visión, metas y objetivos a lograr por la organización.

- Honshi Kanri: es una metodología japonesa, la cual consiste en definir el rumbo estratégico de la organización, desplegarlo en forma de cascada por los diferentes niveles y departamentos de la organización.
- Análisis PESAT: es un análisis de situación Política, Económica, Social, Ambiental y Tecnológica, el cual permite clasificar desde una perspectiva de temas de interés.
- Análisis DAFO: esta metodología se centra en hacer un reconocimiento a nivel interno, mediante la búsqueda de las fortalezas y debilidades de la organización, como a nivel externo, tratando de adelantarse a posibles amenazas y oportunidades. Esto permite dar cumplimiento al punto 4.1 de la norma ISO 9001:2015, referido a la comprensión del contexto de la organización.
- Matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos): esta herramienta de evaluación es más detallada, dándole al análisis un carácter más específico a la vez que cuantitativo.
- Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos): esta metodología es más detallada a la hora de analizar los factores internos y también aporta un carácter cuantitativo.
- Análisis de los Stakeholders: con esta herramienta se identifica quiénes son las partes interesadas de la organización y permite determinar el nivel de interés que tienen cada uno de ellos.
- Mapeo y documentación de procesos: se identifican todos los procesos de la organización y sus interrelaciones, es la base para determinar la documentación del SGC, permitiendo el seguimiento y la mejora continua.
- Interrelación de procesos: se busca analizar los lazos de unión entre los diferentes procesos que se llevan a cabo en la organización, es importante tener un conocimiento sobre las metodologías y herramientas.

Las metodologías del proceso son:

- ❖ Revisión Inicial: es la verificación del estado actual de la organización en cuanto al grado de acercamiento a los requisitos especificados en la norma ISO-9001.
- ❖ Diseño de la documentación: es la realización de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad requerida por la norma ISO-9001.
- ❖ Implantación: se propondrán soluciones para la mejora de la cadena de valor y toma de decisiones.

- ❖ Auditoría Interna: es la comprobación del grado de implantación de la norma ISO-9001 en la organización.
- ❖ Proceso de Certificación: es la presencia y apoyo en todas las fases del proceso de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando así el éxito del proyecto:
  - ✓ Fase 1: Visita Previa y Estudio Documental.
  - ✓ Fase 2: Auditoría de Certificación.
  - ✓ Plan de Acciones Correctivas (PAC)

El proceso de certificación comprende tres fases que son:

- ❖ Inscripción y autoevaluación.
- ❖ Auditoría.
- ❖ Dictamen.

A partir de estos, se clasifica a los establecimientos como certificados y no certificados, según el cumplimiento de reglas de decisión establecidas por el propio CSG, la vigencia de la certificación es variable entre uno y cinco años. Al concluir la vigencia de un certificado el establecimiento puede optar por recertificarse. Fue en el año de 1999, que el Dr. Juan Ramón de la Fuente, Secretario de Salud, convoca en el mes de abril a representantes de las principales instituciones relacionadas con la salud, para integrar la Comisión Nacional de Certificación bajo la responsabilidad del Secretario del Consejo de Salubridad General (CSG), en el cual participaron el Dr. Octavio Rivero Serrano, la Universidad Nacional Autónoma de México, la Academia Nacional de Medicina, la Sociedad Mexicana de Atención a la Salud, la Asociación Mexicana de Hospitales, la Asociación Nacional de Hospitales Privados, la Sociedad Mexicana de Salud Pública, el Colegio Mexicano de Enfermeras, el Instituto Mexicano del Seguro Social, entre otros.

En abril de 1999 se conforma el programa nacional de certificación de hospitales y se publicaron los criterios de evaluación en el Diario Oficial de la Federación en julio del mismo año. Fue en el año 2002, que el programa de certificación incluía únicamente a hospitales, unidades ambulatorias, hospitales psiquiátricos, unidades de hemodiálisis y unidades de rehabilitación.

En la segunda sesión ordinaria de la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica (CCEAM), se aprobó el cambio de nombre del Programa Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica a Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica (SiNaCEAM) para mejorar el proceso de certificación en el cual se incluyera la articulación con otras organizaciones, la evaluación y capacitación continua de evaluadores, la definición de un código de ética y la homologación con estándares internacionales basados en seguridad del paciente, con la finalidad de ofrecer a los establecimientos de atención médica en México una certificación de alto nivel con reconocimiento internacional.

El SiNaCEAM cuenta con 7 subsistemas que se interrelacionan con el objetivo de otorgar una ventaja competitiva a los establecimientos que diseñan, implementan y desarrollan el modelo de seguridad del paciente, estos subsistemas son:

- ❖ Certificación de Establecimientos de Atención Médica.
- ❖ Investigación y desarrollo de indicadores, métodos y estándares de evaluación de la calidad.
- ❖ Fortalecimiento permanente de los Evaluadores.
- ❖ Articulación del SiNaCEAM con otras instituciones y organizaciones.
- ❖ Información, Transparencia, Difusión y Promoción.
- ❖ Retroinformación y Continuidad de Objetivos y Metas.
- ❖ Ética.

El proceso de acreditación constituye una herramienta muy eficaz para evaluar la gestión de los procesos, detectando errores, deficiencias y áreas de mejora en el sistema de calidad. Éste alcance necesita describir los tipos de productos y servicios proporcionados por la organización. Los límites de su descripción deben indicar claramente los procesos y los sitios/ubicaciones, departamentos, divisiones, etc., para los que la organización aplica un SGC formal. 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.

## CONCLUSIÓN

En conclusión, se hace referencia a la importancia que tiene las normas ISO como un referente de calidad a nivel mundial y permiten a las organizaciones la estandarización y mejoramiento de sus procesos, su funcionamiento y reconocimiento, lo cual es de vital importancia para la sobrevivencia de las empresas en un mundo globalizado. Estas normas permiten a las organizaciones implementar un sistema de gestión de calidad, determinando indicadores para evaluar su desempeño y cumplimiento de objetivos, para reducir los costes de producción y aumentar la productividad.

Las normas ISO están basadas en el principio de mejora continua, es muy importante que la gestión de calidad se fundamente en una cultura de calidad y trabajo en equipo, garantizando una gestión de mejora continua para la organización. Al implementarse de forma efectiva, se logra aumentar sostenidamente el valor económico y la calidad que se ofrece a los clientes. Para la implementación de este sistema, las empresas deben realizar una serie de pasos que comprueben que la gestión de la calidad. El sistema de gestión de calidad ayuda a las empresas a optimizar sus procesos, gracias a la consigna de mejora continua. La certificación ISO 9000 brinda reputación y confianza a las organizaciones.

## BIBLIOGRAFIA

- ❖ <https://www.youtube.com/watch?v=RiwfZFP-Zgl>
- ❖ <http://www.csg.gob.mx/contenidos/certificacion/sinaceam.html>
- ❖ [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S00363634201900040052](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S00363634201900040052)  
4
- ❖ <https://inper.mx/descargas/pdf/ManualProcesoCERT-2012.pdf>
- ❖ <http://endrino.pntic.mec.es/jhem0027/calidad/normalizacion/vocabulario.htm>
- ❖ <https://www.revistaseguridadminera.com/gestion-seguridad/limitaciones-para-el-exito-de-los-sistemas-de-gestion/>