



**Nombre del alumno: Silvia Celia Cano Mazariego**

**Nombre del trabajo: ISO 9000 Y SISTEMAS DE ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN DE LA SALUD.**

**Docente: Nelva Gálvez García**

**Materia: Administración de la calidad en los sistemas de salud**

**Posgrado: Maestría en administración en sistemas de salud**

**Grado: 4to CUATRIMESTRE**

## **ISO 9000 Y SISTEMAS DE ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN DE LA SALUD.**

A continuación en el siguiente ensayo se hablara sobre la Norma ISO 9000, ya que existen ciertos requisitos básicos para implementar un sistema de gestión de la calidad que se aplican a cualquier tipo de organización. Anteriormente, la calidad se calculaba en el último paso de la línea de producción o servicio; lo que implementa ISO 9000 incluye todo el proceso de producción desde el momento en que nace una idea. Este sistema de calidad está orientado a clientes y proveedores y tiene como objetivo la acción: preventiva y correctiva. Actualmente los sistemas de gestión de calidad están involucrados en todas las etapas de la producción para garantizar mejores resultados en los productos y reducir significativamente los rechazos y las devoluciones.

Así mismo dentro de ella, existen unos fundamentos de calidad, los cuales son unas series de actividades encaminadas a lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir identificar los elementos organizacionales que llegaran afectar las necesidades del cliente, Por lo tanto, siempre está buscando un producto que cumpla con las especificaciones de sus necesidades y deseos, a menudo denominados requisitos del cliente, y tiene esto en cuenta al diseñar el producto.

Dentro de estos fundamentos se encuentran: Base racional; esta herramienta ayuda a cumplir con las necesidades del cliente, ya que sus necesidades van cambiando constantemente, luego tenemos el enfoque sistemático de calidad; esta se centra en que las organizaciones depende de sus clientes y por lo tanto deberían de comprender las necesidades actuales y a futuras de ellos y esforzarse en realizar las expectativas de los clientes, continuamos con el enfoque basado en procesos; el cual se considera cualquier actividad que implique el uso de recursos para transformar una entrada en una salida, para ellos las organizaciones deben de funcionar con eficacia, deben establecer muchos procesos interrelacionados e interactivos. A menudo, las salidas de un procedimiento están directamente

relacionadas con las entradas del siguiente procedimiento. Como siguiente fundamento tenemos política y objetivos de alta calidad; La cual se encarga del liderazgo mediante la cual se puede operar de manera más efectiva al involucrar directamente a sus empleados. Sus principios pueden basarse en varios puntos, como la promoción de políticas de calidad para aumentar la concienciación, la motivación y el compromiso, aumentando así la productividad y eficacia, como siguiente punto tenemos el papel de la alta dirección, a través de la gestión y sus acciones, la alta dirección creará un entorno en el que los empleados estén totalmente comprometidos y el sistema en sí mismo pueda funcionar con eficacia, el valor de la documentación es otro fundamento; Los documentos utilizados en el sistema de gestión de calidad pueden ser documentos que brinden información uniforme a la organización, estos documentos se denominan manuales de calidad; aquellos que describen cómo se aplica el sistema de gestión de calidad a cosas específicas se denominan planes de calidad, como penúltimo fundamento tenemos la evaluación de los sistemas de calidad la cual incluye una evaluación sistemática continua de todo lo relacionado con los objetivos y la política de calidad y como último fundamento tenemos la mejora continua esta busca guiar la la búsqueda de soluciones para posibles mejoras, implementar estas soluciones, formalizar cambios positivos, evaluar la situación actual, las deficiencias y continuar encontrando el mejor enfoque.

Pero para que la Norma ISO 900 pueda ser utilizada de manera correcta, debe de tener ciertas metodologías o estrategias, como lo es contar con una planeación, ya que mediante ella se puede definir cuáles son las metas, los objetivos, misiones, visión que desea alcanzar la organización, de qué manera piensa trabajar para alcanzar y como va a repartir las actividades y responsabilizar al personal para alcanzarlas y en qué tiempo estimado creer lograrlo. Así mismo tenemos el análisis DAFO la cual ayuda a diagnosticar de manera interna, cuáles son las fortalezas y debilidades con las que cuenta la organización para el desarrollo de sus actividades y el alcance de sus objetivos.

De igual forma, como se busca la gestión de calidad en empresas, se busca en los que es el sector salud, buscando una mejor seguridad y se trata de reducir accidentes en el área laboral, por lo cual deben de cumplir con ciertos lineamientos, y para saber si todo esto se lleva acabo se cuenta con el Consejo de Salubridad General, la cual se encarga de brindar acreditaciones a instituciones de salud, ya sea privadas o públicas en México. Anteriormente estas acreditación, solo se le realizaban a hospitales públicos y privados, y se hacía mediante una empresa privada, actualmente se le realiza a ambulancia, centro psiquiátricos, de rehabilitación, etc., en el 2008 se creó el Sistema Nacional De Certificación de Establecimientos, que es la encargada de evaluar la certificación a las instituciones ya antes mencionadas. La certificación cuenta con 3 fases: La inscripción y autoevaluación, la auditoria y dictamen, mediante a las cuales, se le realiza una serie de evaluaciones al personal y a la institución evaluando sus equipos médicos, como la estructura física del hospital para saber si cuenta con los requerimientos óptimos para brindar atención a la población, la vigencia de la certificación puede ser desde 1 a 5 años, y al termino de vigencia de la fecha se les tendrá que volver a evaluar y saber si pasa la certificación de nuevo. Mediante la acreditación se buscan alcances como lo son la seguridad, tratando de buscar errores y deficiencias con los que cuente la institución, y así poder resolverlos de la manera más correcta para poder brindar una atención de calidad a la población.

En conclusión, la Norma ISO 9000, tiene como objeto establecer y mantener un sistema de calidad optimo, para asegurar a los clientes que las organizaciones tienen la capacidad de producir y ofrecer productos de calidad o servicios. Podemos concluir que ISO 9000 es un tipo de certificación útil que nos sirve para una empresa o un negocio. Y de igual forma tiene un fin que es que el equipo de la empresa debe trabajar en colaboración para asegurar que exista un nivel adecuado de confianza en la calidad del resultado. También para el ámbito de la salud, es importante las certificaciones que se le realizan a las instituciones, ya que gracias a ellas, se puede contar con un mejor entorno a la hora de prestar algún tipo de servicio a la población, ya que contara con los estándares de calidad permitidos, y el personal estará actualizado con la información y la forma en que debe de brindar sus servicios.

## BIBLIOGRAFÍA

- H. Arce, "Quality Management in Health Care" (La Gestión de Calidad en Salud), Medicina y Sociedad, vol. 24, no. 3, pp. 163-172, 2001.
- Vocabulario, F. Y. (s/f). NORMA INTERNACIONAL Traducción oficial Official translation Traduction officielle. Edu.mx. Recuperado el 15 de octubre de 2022, de <http://saf.uas.edu.mx/pdf/Certificacion/NORMA%20ISO%209000%202015.pdf>
- Antología de Administración de la calidad en sistemas de salud. 2022. UDS
- Toro, R. (2020, agosto 25). ¿Qué es la gestión de la calidad y como nos ayuda? ISO 9001:2015. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>