



**Alumna:** Adaleni Rodríguez Espinosa.

**Nombre del profesor:** D.A. Nelva Gálvez  
García.

**Nombre del trabajo:** Ensayo correspondiente a  
Unidad II: ISO 9000 Y SISTEMAS DE ACREDITACION DE  
ESTABLECIMIENTOS DE ATENCION DE LA SALUD.

**Materia:** Administración de la calidad en  
Sistemas de Salud

**Grado:** CUARTO CUATRIMESTRE

**Grupo:** MASS MODALIDAD VIRTUAL

Comitán de Domínguez Chiapas, Octubre de 2022.

## INTRODUCCIÓN:

ISO 9001 Es una norma internacional que sirve de estándar para establecer los requisitos de un sistema de gestión de calidad, un sistema de gestión de calidad, comprende actividades mediante las cuales las organizaciones recuerdan sus objetivos y determinan los procesos o recursos para lograr los resultados deseados. El SDGC Sistema de Gestión de Calidad, gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para lograr los resultados esperados para las partes interesadas, optimiza el uso de recursos, posibilita la alta dirección considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y a corto plazo, proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la producción de bienes o servicios entre otras actividades, todo ello con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente.

La adopción de un sistema de gestión de calidad es una decisión estratégica de una organización que ayuda a mejorar su desempeño y le proporciona una base sólida para un desarrollo sostenible .Los beneficios potenciales de implementar un sistema de gestión de calidad son potenciales, como la capacidad para proporcionar regularmente productos o servicios que satisfagan los requisitos del cliente, permite abordar los riesgos y oportunidades de la organización etc.

Esta norma se enfoca en los procesos que incorpora el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos

El enfoque a procesos permite a la organización planificar dichos procesos asegurando que cada uno de los procesos cuente con los recursos necesarios para llevarse a cabo y se gestionen adecuadamente. Además se identifican las oportunidades de mejora y se actúe en consecuencia. El pensamiento basado en riesgo permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, por ello poner en marcha controles preventivos para analizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan y adoptar diversas formas de mejora para satisfacer la mejora continua

Visualizar a los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficiencia y eficacia de la organización.

## DESARROLLO:

La norma ISO 9001 es una norma internacional respaldada por fundamentos racionales, es decir, la lógica que sustenta la razón de ser del sistema de calidad.

Es una herramienta que ayuda a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente, ya que es el cliente quien determinará la aceptabilidad del producto. Las necesidades de los clientes y sus expectativas van cambiando con el tiempo, surgen presiones competitivas y avances técnicos, por lo que las organizaciones deben mejorar continuamente para no perder su confianza; y éste es un gran desafío que exige diversas estrategias y esfuerzos organizacionales para lo cual es de fundamental ayuda la norma ISO que estamos estudiando.

Cuando se aplica sistema de gestión de calidad, es una ayuda de valor para que las organizaciones puedan llevar a cabo un análisis de los requisitos del cliente, definir los procesos que van a contribuir a la consecución de productos aceptables para el mismo y mantener dichos procesos bajo control. La existencia de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO9001 en una entidad aporta confianza a los clientes y a la propia organización en temas como: la capacidad para suministrar productos que satisfagan los requisitos, forjar confianza en los procesos, en su capacidad y calidad. Y trabajar para la mejora continua.

La gestión organizacional está orientada en el logro de los resultados ligados a la calidad. Como mencionamos en la introducción, tiene un enfoque en procesos. Para ello es importante tener claro que un proceso es cualquier actividad que transforma los recursos entrantes en salidas. Este enfoque es útil para que las organizaciones operen de forma eficaz, aunque para ello deban identificar y gestionar procesos interrelacionados ya que es a través de éstos procesos que tendremos los resultados.

En el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, mediante el liderazgo y sus acciones, la alta gerencia propiciará un ambiente en el que los trabajadores estén totalmente involucrados y en el que el propio sistema pueda operar eficazmente. Para ello se implementa la alta dirección, la cual se sirve de los principios de la calidad para desempeñar sus funciones, y entre ellas encontramos: 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 y tomar decisiones ligadas a acciones para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. Como se puede observar, la alta gerencia tiene una gran responsabilidad en el sistema.

Los sistemas de calidad también se evalúan, y se evalúan contestando preguntas básicas y a través de auditorías, revisiones y/o autoevaluaciones. Sea cual sea el método que se use en la evaluación, los resultados deben revisarse y, cuando sea requerido, determinar oportunidades de mejora.

La mejora continua es otro punto fundamental en la práctica llevada a cabo para incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes. Para ello existen una serie de acciones como analizar y evaluar la situación existente, identificar oportunidades de mejora, buscar alternativas para la consecución de objetivos, seleccionar alternativas, implementar alternativas seleccionadas, evaluar resultados y formalizar los cambios. Sin la mejora continua sería casi imposible posicionarse como una empresa de calidad.

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y mantener estos procesos bajo control. Proporciona confianza tanto a la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

Existen diversas metodologías y estrategias para implementar la norma ISO 9001, la metodología del proceso consta de cinco pasos, la revisión inicial, diseño de la documentación, implantación, auditoría interna y proceso de certificación.

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 Commission International (JCI). Inició en 1999 como instrumento de evaluación para apoyar el mejoramiento del Sistema Nacional de Salud (SNS). Desde entonces ha tenido modificaciones en sus enfoques, métodos e instrumentos. Originalmente el proceso estaba dirigido a hospitales públicos y privados y era operado por agencias privadas. En 2002 se estableció que el CSG realizara la evaluación, con participación de profesionales de instituciones del SNS, y se incluyeron estándares específicos para evaluar hospitales psiquiátricos y unidades ambulatorias, de rehabilitación y hemodiálisis, basados en los modelos de certificación de la International Organization for Standardization (ISO). En 2009, el CSG adoptó los estándares de JCI para la acreditación de hospitales y promovió la evaluación basada en procesos rastreadores. En 2011 y 2012 se publicaron sendas ediciones de los estándares para hospitales con mejoras en la sintaxis y descripción de elementos medibles, y se actualizaron los estándares para otro tipo de unidades. En 2014 se difundió la

primera edición de estándares para unidades de atención estomatológica y en 2015 se publicaron dos ediciones de los estándares en las que se incluyó el “Modelo del CSG para la atención en salud con calidad y seguridad”, cuya denominación fue modificada en 2016 por “Modelo de seguridad del paciente del CSG”.

El proceso de certificación comprende tres fases:

- 1.- inscripción y autoevaluación
- 2.- auditoría
- 3.- dictamen

A partir de lo cual se clasifica a los establecimientos como certificados y no certificados, según el cumplimiento de reglas de decisión establecidas por el propio CSG, las cuales han sido modificadas en diversas ocasiones. La vigencia de la certificación es variable (entre uno y cinco años) y depende de la calificación general obtenida y del cumplimiento de las reglas de decisión. Al concluir la vigencia de un certificado el establecimiento puede optar por recertificarse.

#### CONCLUSIÓN:

Los sistemas de gestión de la calidad ayudan a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente, es por ello que se adopta dicho sistema a las instituciones en salud ya que son instituciones que tienen en sus manos el derecho a la vida y a la salud de la población. Es impresionante la complejidad de los requerimientos y seguimiento a las certificaciones de calidad. Además, para mantener la vigencia del Certificado durante el plazo dictaminado por la Comisión, el hospital, según aplique, deberá mantener el nivel de calidad observado en los resultados del proceso de certificación, el cual deberá demostrarlo en las auditorías que aleatoriamente programe el Consejo de Salubridad General.

Creo que es importante cumplir con las normas internacionales principalmente la norma ISO 9001 en instituciones de salud, ya que con ello aseguramos el cumplimiento de los objetivos, la reducción de riesgos y la mejora continua pero sobre todo la seguridad del paciente durante su proceso de atención. El sistema de gestión de calidad tiene una valiosa importancia para el buen funcionamiento y cumplimiento de nuestra obligación como prestadores de servicios de salud.