



**Mi Universidad**

## **Ensayo**

*Nombre del Alumno: Stephanie de Jesús González Morales*

*Nombre del tema: unidad II*

*Parcial: primer parcial*

*Nombre de la Materia: administración de la calidad en sistemas de salud*

*Nombre del profesor: Nelva Gálvez García*

*Nombre de la maestría: administración en sistemas de salud*

*Cuatrimestre: cuarto cuatrimestre*

*Fecha: 15/octubre/2022*

## Introducción:

Se identificará los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad SGC en las organizaciones plasmada en las Normas 9001 publicado por la Secretaria General de la ISO en Ginebra Suiza. La importancia de aplicar la norma a las organizaciones y el objetivo que tiene.

Conocer el objetivo de la Certificación del Consejo de Salubridad General en las áreas de salud e identificar las fases en las que se divide este proceso.

Para empezar, la Norma ISO es una norma definida por la Organización Internacional de Normalización, esta es aplicada en los productos o servicios de cualquier organización.

El objetivo de esta norma es establecer requisitos para un sistema de gestión de calidad, el campo de aplicación sería la organización que brinde un servicio o venda algún producto. Estas referencias normativas incluyen los principios de la SGC (sistema de gestión de calidad) y sobre todo explicar este modelo, de cierta manera es como un manual para las organizaciones donde con ayuda de esta Norma ISO ellos puedan cumplir con los estándares de calidad.

La Norma ISO 9001, es una decisión estratégica para la mejora del desempeño de los miembros de la organización y sobre todo obtener los resultados deseados, esta norma ayuda a identificar los objetivos de la organización, los proceso y los recursos con los que se cuenta y los que se necesitan para lograr las metas deseadas. Nos ayuda a controlar la calidad de nuestros productos y servicios a través y lograr así la satisfacción de los clientes.

La motivación de lograr los objetivos deseados va más allá de tener un buen producto o brindar un buen servicio, es el de satisfacer a los clientes y por eso el sistema de gestión de calidad está involucrado ya que se necesita de un buen liderazgo y trabajo en equipo para lograr la satisfacción de los clientes. Por tanto, la Norma 9001 sirve para tener claro los requisitos para que los resultados sean de calidad, esta norma no solo brinda las herramientas para lograrlo, si no, que, explica el modelo, el proceso que se debe llevar a cabo para cumplir con las normas de calidad establecidas y el objetivo de esta norma la satisfacción de los clientes.

Uno de los puntos más importantes de esta Norma 9001, es el ciclo PHVA y la describe de la siguiente manera:

1. “**Planificar:** establecer los objetivos de los sistemas y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos de cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;
2. **Hacer:** implementar lo planificado;
3. **Verificar:** realizar el seguimiento (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificados, e informar sobre los resultados;
4. **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.”

Este ciclo tiene una versión grafica más completa donde integra los puntos anteriores, y pone el liderazgo como la función más importante para que se lleven esos puntos, además, incluye de lado derecho el contexto de la organización donde se puede interpretar como el objetivo de la organización y de lado izquierdo los resultados de haber implementado este ciclo. La Norma 9001 es un tema muy extenso, sencillo de entender y sobre todo muy interesante y aplicable para todo tipo de empresa.

Algunos beneficios del SGC son: productos y servicios que satisfagan los requerimientos; satisfacción al cliente, mantenerse en el estándar SGC...

Otro tema bastante importante es la Certificación del Consejo de Salubridad General, este programa es una evaluación extensa que tiene como objetivo mejorar la calidad y seguridad de salud, el Consejo de Salubridad General está conformado por un conjunto de personas que a través de una evaluación que aplican a todos los miembros de un hospital o centro de salud, dan o no una certificación donde avala que se están cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad a la salud de sus pacientes, tomando en cuenta también las instalaciones del centro de salud que se aplicara la evaluación.

Esta evaluación tiene la finalidad y que el centro de salud tenga una mejora en los servicios que brinda y nuevamente su principal objetivo es la satisfacción del cliente en este caso hablando en términos de médicos sería paciente o usuario.

Este proceso de certificación se divide en 4 fases:

1. **Registro:** es el registro del centro de salud, una vez cumplido con todos los documentos de registro todos los miembros que integraran este centro de salud reciben una capacitación, la cual tiene la finalidad de que estas personas conozcan el modelo de seguridad del paciente, ya que recordando es el paciente el sujeto principal para esta organización, por el cual se registró el centro.
2. **Evaluación:** una vez llevada la capacitación o taller se evalúa al personal, esta evaluación consiste en temas abordados durante esta formación que ellos llevaron, con la finalidad de saber si el personal ya es capaz de ejercer este modelo, que tanto aprendió y por tanto poder tener una certificación, ya que por eso se hace una evaluación, para poder ser certificados por el Consejo de Salubridad General. Cabe mencionar que la evaluación la aplica el mismo Consejo de Salubridad General.
3. **Dictamen:** esta fase es para certificar o no al centro de salud, una vez recabada la información de los resultados de la evaluación, se valoran, el Consejo de Salubridad General da su dictamen, ya sea aprobando la certificación, este en caso de que en la evaluación tanto el personal haya pasado la evaluación, así como las instalaciones donde se atenderán a los pacientes sean las indicadas. En caso de no ser así se les da un plazo de 6 meses para que mejoren y tomen en cuenta sus áreas de oportunidades, y nuevamente se volvería aplicar la evaluación. Y en el caso que el personal tuviera una puntuación baja en su evaluación se niega la certificación y volverían a tomar el taller o curso y nuevamente su evaluación, para ver si ya pueden ser acreedores de la certificación.
4. **Continuidad:** esta fase solo es aplicada para la organización que ya ha sido certificada, y consiste en una reevaluación. Esto con la intención de que siempre estén en constante mejoramiento y nunca vaya en declive la organización, es para mantenerse dentro de los estándares de calidad y seguridad de la salud al paciente. Esta fase también realiza un taller o curso y se trata más para compartir las experiencias, estrategias realizadas para la mejora del centro de salud así todas las organizaciones reunidas se ayudan una a otra y se refuerzan los conocimientos y nuevamente con el objetivo de siempre brindar la mejor calidad y satisfacción al usuario que requiera de su servicio.

## Conclusión:

En mi opinión, la Norma ISO 9001-2015 brinda información suficiente y clara para que cualquier empresa ya sea pequeña o grande pueda tener a la mano y con fácil accesibilidad a ella, las herramientas, y procesos para lograr los objetivos deseados en la organización, de manera que se cumpla con los requerimientos de satisfacción y la satisfacción del cliente, comprender la relación que tiene el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma 9001, las dos van de la mano porque ambas hacen aportaciones para tener servicios y productos de calidad.

La Certificación del Consejo de Salubridad General, se especifica a la organización de salud, a los centros de salud, como por ejemplo hospitales, y esta de igual manera tiene como objetivo brindar calidad y seguridad a los pacientes, la certificación es una acreditación de que el centro de salud es apto para la sociedad, y sobre todo siempre estar en constante mejoramiento y tanto en instalaciones de calidad como personal médico apto para atender a las personas que requieran de su ayuda.

Nuevamente se recalca la “Calidad” como objetivo de cualquier organización, y por el cual se aplican varios procesos con la finalidad de llegar al mismo punto que es ofrecer calidad a los clientes, usuarios o pacientes, de esta manera la organización cumple con sus objetivos individuales, colectivos, externos e internos.

## Bibliografía

SECRETARIA CENTRAL DE ISO 2015, NORMA INTERNACIONAL ISO 9001, QUINTA EDICIÓN, PÁG. 9-10, GINEBRA, ZUIZA.

<https://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

INTRODUCCION A LAS NORMAS ISO 9001 (VIDEO)

<https://www.youtube.com/watch?v=RiwfZFP-Zgl>

CLÁUSULAS 1,2 Y 3- ISO 9001:2015 (VIDEO)

<https://youtube.be/I6N6U6LeTqU>

CERTIFICACIÓN DEL CONSEJO DE SALUBRIDAD GENERAL

<https://youtube.be/tW90Qo7njok>

