



Nombre del Alumno: Laura Rita Espinosa Moreno

Nombre del Tema: ISO 9000 Y SISTEMAS DE ACREDITACION DE ESTABLECIMIENTOS DE ATENCION DE LA SALUD

Parcial: Primero

Nombre de la Materia: ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

Nombre del Docente: Dra. NELVA GALVEZ GARCIA

Nombre de la Maestría: Administración de los Sistemas de Salud

Cuatrimestre: Cuarto

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, octubre de 2023

ISO 9000

SISTEMAS DE ACREDITACION DE ESTABLECIMIENTO S DE ATENCION DE LA SALUD.

2.1 Introducción a la norma ISO 9001

Es un marco internacionalmente reconocido que destaca la importancia de la satisfacción del cliente, la mejora continua, la gestión basada en procesos y la prevención de problemas de calidad, todo ello respaldado por la alta dirección y datos objetivos.

- Estándar Internacional
- Enfoque en el Cliente
- Mejora Continua
- Enfoque Basado en Procesos
- Enfoque en la Efectividad Operativa
- Enfoque en la Prevención
- Responsabilidad de la Alta Dirección
- Enfoque Basado en Evidencia

2.2 Fundamentos teóricos y metodología.

Son principios y conceptos clave que sirven como base para establecer y mantener un sistema efectivo de gestión de calidad en una organización. Estos fundamentos son esenciales para lograr la satisfacción del cliente, mejorar continuamente los procesos y productos, y asegurar el cumplimiento de estándares y requisitos de calidad.

Fundamentos:

- - Enfoque en la calidad del producto/servicio
- - Satisfacción del cliente como objetivo primordial
- - Mejora continua de los procesos
- - Enfoque basado en procesos
- - Enfoque en el liderazgo y compromiso de la alta dirección
- - Enfoque en la toma de decisiones basada en datos

Metodología:

1. Comprensión de la organización y su contexto
2. Identificación de las partes interesadas y sus necesidades
3. Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad
4. Establecimiento de políticas y objetivos de calidad
5. Implementación y operación del sistema de gestión de calidad
6. Evaluación del desempeño y mejora continua del sistema de calidad
7. Auditorías internas y revisión por la dirección

Beneficios:

- - Mayor satisfacción del cliente
- - Mejora de la eficiencia operativa
- - Reducción de costos y desperdicio
- - Cumplimiento de regulaciones y normativas
- - Competitividad mejorada en el mercado
- - Mejora de la cultura de calidad en la organización

2.3 Programa de Certificación se establecimientos de la atención medica.

Proceso de evaluación para certificar la calidad y seguridad de los servicios de atención médica en un establecimiento de salud

Objetivos:

- Mejorar la calidad de la atención médica
- Garantizar la seguridad de los pacientes
- Establecer estándares de calidad
- Promover la mejora continua

Etapas del Programa:

1. Preparación y solicitud de certificación
2. Evaluación y auditoría
3. Emisión de la certificación
4. Seguimiento y renovación de la certificación

Estándares y Criterios:

- Cumplimiento de estándares de calidad y seguridad en la atención médica
- Documentación y registros adecuados
- Competencia del personal de salud
- Infraestructura y equipamiento apropiados

Beneficios:

- Mayor confianza de los pacientes y la comunidad en el establecimiento de salud
- Mejora de la calidad de la atención médica
- Cumplimiento de regulaciones y normativas
- Posibilidad de atraer más pacientes y recursos financieros

Desafíos Potenciales:

- Costos asociados a la certificación
 - Costos de Consultoría, Costos de Capacitación, Costos de Documentación, Costos de Auditorías Internas, Costos de Auditorías Externas, Costos de Software o Herramientas de Gestión de Calidad, Costos de Tiempo del Personal, Costos de Recertificación, Costos de Mejoras y Correcciones
- Requisitos y estándares en constante evolución
 - Alcance del sistema de gestión de calidad, Política de calidad, Planificación, Responsabilidad de la dirección, Gestión de recursos, Realización del producto/servicio, Medición, análisis y mejora, Clientes, Enfoque basado en procesos, Documentación y registros.
- Necesidad de recursos y personal capacitados
 - Recursos: Financieros, Infraestructura y Tecnología, Materiales y Equipamiento, Tiempo
 - Personal Capacitado: Capacitación en ISO 9001, Gestión de Procesos, Auditoría Interna, Resolución de Problemas, Comunicación y Conciencia de Calidad
- Resistencia al cambio en la organización
 - Resistencia al cambio: Falta de Conciencia y Comprensión, Medo a la Desconexión, Zona de Confort, Cambios en la Cultura Organizacional, Cambios en la Carga de Trabajo
 - Para superar la resistencia al cambio: Involucrar a los empleados, Fomentar una cultura de calidad, Gestionar el cambio de manera proactiva

2.4 Naturaleza, alcance y limitaciones de los sistemas de acreditación.

Naturaleza:

- Proceso de evaluación y certificación que verifica la conformidad de un sistema de gestión de calidad con los requisitos de la norma ISO 9001.
- Enfoque en la calidad de los procesos y productos en una organización.
- Ofrece una validación externa de la capacidad de una organización para gestionar la calidad.

Alcances:

- Aplicable a organizaciones de cualquier sector o industria
 - públicas
 - privadas
- Puede abarcar todos los procesos de la organización o solo áreas específicas.
- Puede ser utilizada para mejorar la eficiencia, la satisfacción del cliente y la competitividad.

- la documentación
- la capacitación
- la gestión de riesgos.
- la mejora continua.

Limitaciones:

- No garantiza la calidad de los productos o servicios en sí.
- Requiere recursos y tiempo para la implementación y mantenimiento.
- No reemplaza la responsabilidad de la dirección y la toma de decisiones.
- La eficacia depende de la implementación y el compromiso de la organización.