



**Mi Universidad**

## **CUADRO SINÓPTICO**

**NOMBRE DEL ALUMNO: IDALIA MARGARITA CRUZ LÓPEZ**

**NOMBRE DEL TEMA: UNIDAD II: ISO 9000 Y SISTEMAS DE ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN DE LA SALUD**

**PARCIAL: 4**

**NOMBRE DE LA MATERIA: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD**

**NOMBRE DEL PROFESOR: D.A NELVA GÁLVEZ GARCÍA**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD**

**CUATRIMESTRE: 4**

# UNIDAD II

## ISO 9000 y sistemas de acreditación de establecimientos de atención de la salud

2.1  
Introducción a la norma ISO 9000 6124

90001: 2015 establece los requisitos de un sistema de gestión de calidad

### Objetivos

El SGC: gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados esperados

### Características

- Posibilita la alta dirección
- Optimiza el uso de recursos
- Proporciona medios en la prevención de productos y servicios

### Beneficios

- Mejora el desempeño
- Capacidad para regular Productos y servicios
- Satisfacción del cliente

### Enfoque a procesos

- Planificación de procesos
- Permite la organización

### Ciclo PHVA

Asegura que los procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente

### Pensamiento basados en riesgos

- Maximizar oportunidades
- Determinar los factores que desvíen los resultados planificados
- Controles preventivos

### Formas de mejora

- Reorganización
- Cambio
- Innovación

# UNIDAD II

## ISO 9000 y sistemas de acreditación de establecimientos de atención de la salud

2.2 Fundamentos para la gestión de la calidad

ISO 90001

Norma respaldada por fundamentos para los sistemas de gestión de la calidad

Objetivo

Desarrollo de implementación del estándar en organizaciones de diferente tipología

Fundamentos

1 Base racional

- Herramienta que ayuda a aumentar la satisfacción del cliente

2 Enfoque sistémico de la calidad

- Ayuda de valor
- Análisis de requisitos
- Definir procesos

Aporta

- Confianza a los clientes
- Suministrar productos
- Forjar confianza

3 Enfoque basado en procesos

Enfoque: identificación y gestión de procesos  
procesos: actividad que transforma los recursos entrantes en salida

4 Política y objetivos de calidad

Determinan que resultado desea una organización

5 Papel de alta dirección

- Fomentar motivación
- Mantener los objetivos
- Eficaz y eficiente
- Tomar decisiones

6 Valor de la documentación

Comunicación de los productos y la firmeza de las acciones

7 Evaluación de los sistemas de calidad

- Auditorías
- Métodos
- Revisiones
- Autoevaluación

10 Interrelación de procesos

8 Mejora continua

- Identificar
- Analizar
- Buscar alternativas
- Evaluar
- Formalizar cambios

Metodologías

- Planeación estratégica
- Análisis PESAT
- Análisis DAFO
- Definición de alcance
- Mapeo y documentación de procesos

- Revisión inicial
- Implantación
- Diseño de la documentación
- Auditoría

# UNIDAD II

## 2.3 Programa de certificación de establecimientos de la atención médica

En México la certificación EAM por CSG equivale a la acreditación JCI

Inicio

- En 1999 como instrumento de evaluación
- 2002 se estableció que el CSG realizara la evaluación

- 2008 se creó Solacean
- 2009 el CSG adoptó los estándares JCI
- 2011 y 2012 publicaron ediciones de los estándares
- 2014 primera edición de estándares
- 2015 modelo del CSG para la atención en salud con calidad y seguridad
- 2016 fue modificada

Proceso de certificación fases

1. Inspiración y auto evaluación
2. Auditoría
3. Dictamen

2009

Fueron publicados en el diario oficial de la federación los reglamentos del SiNaCEAM y de la CCEAM

Estándares objetivo

Homologar criterios del CSG para enfocarlos en la seguridad del paciente y darle un nivel competitivo internacionalmente

Se integra en 2012

“El modelo de seguridad del paciente del consejo de salubridad general”

SiNaCEAM subsistemas

1. Certificación de establecimientos de atención médica
2. Investigación y desarrollo de indicadores
3. Fortalecimiento permanente de los evaluadores
4. Articulación del SiNaCEAM con otras instituciones
5. Información, transparencia, difusión y promoción
6. Retroinformación y continuidad de objetivos y metas

A partir de la colaboración de CSG-DGCES

Surge el desarrollo y publicación conjunta de las acciones esenciales para la seguridad del paciente

# UNIDAD II

## 2.4 naturaleza, alcance y limitaciones de la acreditación

Un sistema de gestión en seguridad y salud busca

- Mejorar cada día la cultura de seguridad y salud en el trabajo
- Reducir los accidentes
- Establecer controles de riesgo para garantizar la seguridad y la protección
- Cumplir con las leyes
- Integrarse fácilmente con otros sistemas de gestión
- Mejorar la credibilidad de la organización

Alcances de la acreditación en salud

La acreditación constituye una herramienta muy eficaz para evaluar la gestión de los procesos

Norma ISO 9001

Clausula 1 "ámbito de aplicación donde se define el alcance de la norma"

Determinación del alcance

SGC clausula 4.3 "la organización se encarga de determinar y fijar los limites y la aplicabilidad del SGC"

La certificación debe incluir

- Alcance del SGC
- Procesos operativos
- Diseño, fabricación, etc.
- Verificar procesos
- La certificación se hará publica

Con la acreditación las organizaciones de salud buscan

- Garantizar a los usuarios un servicio con calidad
- Generar confianza entre los clientes sobre los procesos
- Garantizar servicios de salud que cumplan con el sistema obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud

Limitaciones frecuentes

- Falta de dedicación y tiempo
- diseño de procesos engorrosos y copiar
- Falta de coherencia entre lo que se dice y se hace
- Solo se toma interés por la certificación

Alcance del SGC

Se basa en la naturaleza de los productos y servicios de la organización (procesos operativos, cuestiones planteadas, etc.)

# Bibliografía

1.- <https://www.youtube.com/watch?v=RiwFZFP-zgl>

2.- *Antología. UDS administración de la calidad en sistemas de la salud. pág.. 1-49. cuarto cuatrimestre*

Gracias