



Nombre del Alumno: Aguilar López Yovani Leticia

Nombre del tema: unidad II:

Parcial: segundo

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

Nombre del profesor: MASS. NELVA GALVEZ

Nombre de la Licenciatura: Maestría en administración en sistemas de salud

Cuatrimestre: 4° cuatrimestre

Guadalupe Grijalva a 13 de octubre de 2023.

# INTRODUCCIÓN



En esta unidad hablaremos estrechamente sobre el avance de las actividades encaminadas a garantizar y mejorar la calidad en el sector de la salud, hoy en día la calidad se evalúa a través de modelos de acreditación como es ISO 9001, lo cual nos enseñara como trabajar desde reglas para tener un mejor control y atención al paciente.

# UNIDAD II: ISO Y SISTEMAS DE ACREDITACION DE ESTABLECIMIENTOS DE ATENCION DE LA SALUD.



ISO 9001:

Conjunto de normas homologadas cuyos parámetros determinan los requisitos formales por los que deben regirse los procedimientos de una empresa

Esta enfocada a la consecución de la calidad en una organización mediante la implementación de un método o sistema de gestión de calidad

Cuyo propósito es impregnar de calidad, pasando por solido cumplimiento normativo

objetivo

- Satisfacción del cliente
- Medir y vigilar el desempeño de los procesos
- Incrementar la eficiencia y eficacia de la empresa.

Principios

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso de las personas
- enfoque a procesos
- Gestión de relaciones
- Mejora

Base racional: lógica

Enfoque

Sistémico de calidad

Basado en procesos

Metodologías de implementación

- Planeación estratégica
- Honshi kanri
- Análisis PESAD
- Análisis DAFO
- Matriz MEFE
- Matriz MEFI
- Analisis de los Stakeholders
- Definición de alcance
- Mapeo y documentación de procesos
- Interrelación de procesos

Metodología del proceso

- Revisión inicial
- Diseño de la documentación
- Implantación
- Auditoria interna
- Proceso de certificación

# UNIDAD II: ISO Y SISTEMAS DE ACREDITACION DE ESTABLECIMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE ATENCION DE LA SALUD.

## Programa de certificación de establecimientos de atención médica

Proceso por el cual el consejo de salubridad general reconoce a los establecimientos de atención médica, que participa de manera voluntaria y cumplen con estándares necesarios para brindar servicios con buena calidad en la atención médica y seguridad en los pacientes

### objetivo

Coayuda en la mejora continua de la calidad de los servicios de atención médica y de la seguridad que se le brinda a los paciente, además de impulsar las instituciones participantes a mantener ventajas competitivas para alcanzar, sostener, y mejora su posición en el entorno.

### Ventajas

- Demuestran que se cumplen estándares que tienen como referencia la seguridad de los pacientes
- Evidencia el compromiso con la mejora continua que se tiene con el paciente
- Refuerza su imagen institucional
- Etc.

### Faces



Dictamen

auditoria

Inscripción y autoevaluación



Se lleva a cabo por medio de la evaluación de estándares centrados en pacientes.

De forma colegiada y después de haber revisado puntualmente cada uno de los informes de auditoria, la comisión para la certificación determina si un hospital es certificado o no.

- Tener por lo menos un año de funcionamiento
- Contar con las licencias sanitarias
- No tener procedimientos administrativos abiertos
- Etc.

## UNIDAD II: ISO Y SISTEMAS DE ACREDITACION DE ESTABLECIMIENTOS DE ATENCION DE LA SALUD



### Naturaleza, alcances y limitaciones de los sistemas de acreditación

incentiva el manejo de las buenas prácticas, es afianzar la competitividad de las organizaciones de salud y proporcionar información clara a los usuarios

Accreditación en salud es un proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del cliente en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas

### LIMITACIONES

1. Falta de dedicación y tiempo por parte del personal con conocimientos y responsabilidad para desarrollar adecuadamente el soporte documental del sistema.
2. Diseño de procesos engorrosos y tratar de copiar.
3. Falta de coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.
4. Procedimientos mal explicados y formatos inadecuados para registrar la información necesaria, etc.
5. Falta de un buen sistema de medición organizativa o indicadores.
6. Falta de compromiso por parte de alta gerencia.
7. Falta de liderazgo visible.
8. Falta de conocimiento de los sistemas.
9. Falta de asignación de un presupuesto o de recursos para la implantación del sistema, porque todavía se sigue pensando que es un gasto.
10. Falta de recursos (tiempo, materiales, personal e información).
11. Falta de planificación estratégica de la empresa.
12. Búsqueda de rentabilidad, basado en la disminución de costos en la compañía.
13. Solo se toma interés por la certificación.
14. Se quiere imponer, etc.

### ALCANCES

función de las actividades que se realicen en determinado lugar.

necesita describir los tipos de productos y servicios proporcionados por la organización

deben indicar claramente los procesos y los sitios/ubicaciones incluidos, departamentos, divisiones, etc

el alcance del SGC debe ser claro y no engañoso



# CONCLUSIÓN

Los instrumentos de evaluación y acreditación son útiles para mejorar los servicios de salud y sirven de herramienta para dar confianza a la sociedad en relación con el nivel de calidad de las instituciones que conforman los sistemas nacionales de salud.

Los estándares de acreditación centrados en los pacientes garantizan la calidad técnica de los servicios, mientras que el sistema de gestión de calidad ISO 9001 sirven como orientación estratégica para mejorar la calidad del servicio, incluyendo la seguridad del paciente.



## BIBLIOGRAFIA

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

Antología administración la calidad en sistemas de salud/cuarto cuatrimestre/ septiembre/diciembre 2003.

<https://www.google.com/search?q=programa+de++certificacio+n+de+establecimiento+de+atencion+medica&tbm=imágenes>