

No. 5

Noviembre, 2022

www.alttgroup.com



gestión-QHSE

REVISTA DE ESTRATEGIA Y GESTIÓN 9001/14001/45001/27001/FSSC 22000

INTEGRACIÓN



La importancia
de un
Sistema de Gestión
en la
**Industria
Hospitalaria**

ISO 9001:2015 SINAGEM/CANADIENSE/JC





Contenido

Noviembre, 2022

04

¿Qué cambios produjo la pandemia en los sistemas ISO?

06

¿Por dónde Iniciar Calidad en Hospitales?
ISO 9001 o Modelos de Calidad Total (JC/ME/SSA)

08

Altos, sinónimo de Calidad Hospitalaria
Entrevista a la Mtra. Raquel A. Meza
Directora de Calidad del Hospital Español

09

Jornada en el Hospital NOVA Monterrey

10

La importancia de un Sistema de Gestión
en la Industria Hospitalaria

14

¿Por qué la ISO 9001:2015 no se ha actualizado?

16

Tendencias Mundiales en el Sector Hospitalario

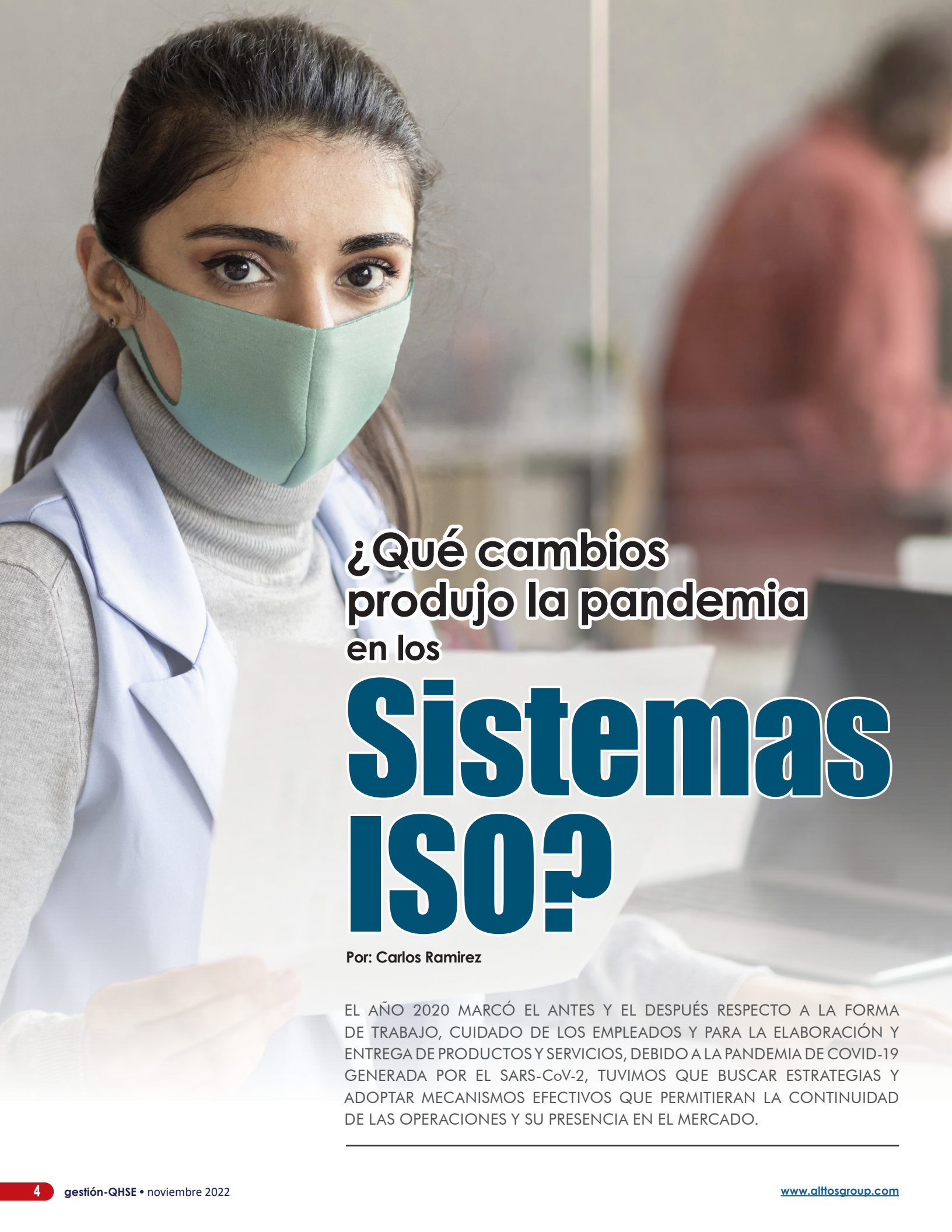
18

¿ISO 27001 y su Importancia en el Ramo Hospitalario?

20

Liderazgo Hospitalario





¿Qué cambios produjo la pandemia en los Sistemas ISO?

Por: Carlos Ramírez

EL AÑO 2020 MARCÓ EL ANTES Y EL DESPUÉS RESPECTO A LA FORMA DE TRABAJO, CUIDADO DE LOS EMPLEADOS Y PARA LA ELABORACIÓN Y ENTREGA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, DEBIDO A LA PANDEMIA DE COVID-19 GENERADA POR EL SARS-CoV-2, TUVIMOS QUE BUSCAR ESTRATEGIAS Y ADOPTAR MECANISMOS EFECTIVOS QUE PERMITIERAN LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES Y SU PRESENCIA EN EL MERCADO.

Inicialmente, Organismos Internacionales como la FAO/OMS determinaron que la medida preventiva y cautelar para evitar contagios masivos en la población de dicha enfermedad, era el aislamiento social, cuestión que para cierto sector de organizaciones era posible adoptar y para el resto representaba un riesgo, ya que, de implementarla, los paros de labores, la disminución de la producción y entrega de sus productos o servicios, sería la principal causa que los orillaría, si no a un cierre total, por lo menos a una baja de personal que tendría consecuencias catastróficas.

De manera inmediata y al ser una emergencia sanitaria mundial, en la región Americana fuimos partícipes de las decisiones que se tomaban del otro lado del Mundo, por lo que pudimos vislumbrar y vivir la afectación por aquellas que tuvieron resultados inesperados de manera negativa (hacia nosotros), como el cierre de fronteras y viajes, detención de la importación y exportación de materias primas a industrias de importancia crítica (automotriz, alimenticia, etc.); por otro lado, fuimos capaces también de implementar aquellas estrategias que permitían a las organizaciones continuar sus labores (aunque con resultados que caían dentro de la incertidumbre) como: el distanciamiento social en las organizaciones, el uso de cubrebocas durante las jornadas laborales y traslados, aplicación del trabajo a distancia para el personal que podía realizarlo y finalmente la implementación de cuestionarios a la entrada de las organizaciones para el personal esencial para el cumplimiento de la producción (con el propósito de evitar contagios masivos en la empresa).

No pasó mucho tiempo para que, bajo este nuevo enfoque y metodología laboral, se presentaran los primeros estragos en el personal por las cargas de trabajo excesivas, horarios laborales desfasados (sin horas de entrada y salida), disponibilidad 24/7 para la atención de “emergencias”, etc.

Para aquellas empresas que se encontraban en proceso de certificación bajo esquemas de normas ISO o que ya contaban con un certificado, el reto fue aún mayor, ya que los sistemas de gestión tuvieron que ser readaptados a nuevos mecanismos de modificación, actualización y difusión con el personal.

Por ejemplo, tuvieron que adaptarse reuniones de trabajo bajo diferentes plataformas para poder resolver cuestiones relacionadas con los objetivos de cada área y departamento y las cuestiones más críticas que impedían (en el momento “pico” de la pandemia) su cumplimiento; se tuvo que actualizar y analizar el contexto (nuevo) de la organización para replantear las amenazas que la pandemia trajo consigo y no solo eso, definir y generar una estrategia que le permitiera a las empresas identificar aquellas situaciones de emergencia que, lamentablemente se estaban materializando para saber

cómo responder y de qué manera actuar ante dichas eventualidades, y por último y no menos importante se tuvieron que llevar a cabo capacitaciones para todo el personal y en todos los niveles jerárquicos que promovieran una nueva cultura bajo el enfoque preventivo de contagios de esta nueva enfermedad, lo que también representó un desafío para los “líderes”, ya que por un lado, era esencial comenzar la transición de todos los trabajadores a la adopción de una nueva cultura organizacional (y virtual) dentro de la que se promoviera la higiene personal básica diaria, medidas precautorias que, de seguirse efectivamente, las bajas de personal serían mínimas y la productividad se mantendría – por lo menos – en los mismos niveles, todo esto siguiendo la metodología de enseñanza “online” (que también implicó retos al personal operativo, ya que la exigencia se mantenía bajo la estructura: “Aprende a utilizar un equipo de cómputo, pero no permitas que disminuya la producción, pero también capacítate para que no contraigas la enfermedad y demuéstranos tu nivel de conciencia durante la ejecución de tus actividades”.); por

“ Todos estos elementos nos ha abierto una ventana de oportunidades para implementar sistemas de gestión híbridos

otro lado los comités Directivo y de Implementación tuvimos que buscar estrategias para diseñar y adaptar los sistemas de gestión a medios virtuales al mismo tiempo que mejorábamos nuestras habilidades sociales como la empatía, inteligencia emocional, asertividad y resiliencia.

Todos estos elementos en conjunto nos han brindado herramientas sólidas para cumplir no solo con los requerimientos normativos y legales nacionales, nos ha abierto una ventana de oportunidades para poder implementar sistemas de gestión de manera híbrida bajo la perspectiva de cuidar primero de nuestros empleados y colaboradores para demostrarles la confianza y la importancia que tienen en la organización, demostrando un liderazgo efectivo desde Dirección hacia el resto de los niveles jerárquicos y buscando siempre la mejora continua mediante la adaptación y adopción de diferentes ideas estratégicas, tácticas y operativas que se vayan actualizando conforme a los cambios que esta pandemia trajo consigo.

Finalmente, para todas las organizaciones, creo que es bastante conveniente y oportuno desarrollar un sistema de gestión, no solo por requerimiento de clientes, es la oportunidad perfecta para conocernos organizacionalmente, identificar nuestras debilidades y fortalezas que nos permitirán tener puntos de vista desde las necesidades del personal y que pueden generar un impacto en el mercado actual, y es que nunca nadie se imaginó que a partir de 2020 la enseñanza básica para toda la población recaería en “5 tips para un lavado de manos efectivo y la reducción de microorganismos para prevenir enfermedades en tu familia”, idea que en la industria alimentaria, se ha convertido en un credo para el aseguramiento de la inocuidad alimentaria. ✓

¿Por dónde iniciar calidad en hospitales?

ISO 9001 o Modelos de Calidad Total (JC/ME/SSA)

Por: Pablo Hernández

CONTEXTO ACTUAL

DESDE SUS INICIOS DE LA CALIDAD, EL RAMO HOSPITALARIO QUEDÓ REZAGADO COMO UNO DE LOS SECTORES DE MENOR IMPORTANCIA PARA LA INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO), LO QUE TRAJÓ CONSIGO UN ATRASO INMINENTE Y EXPONENCIAL, ESTO DEBIDO A QUE LAS CULTURAS MÁS COMPLEJAS A NIVEL DE TALENTO HUMANO SE ENCUENTRAN EN LOS HOSPITALES, LA CULTURA Y LA FILOSOFÍA QUE IMPERA EN NIVELES COMO EL STAFF MÉDICO, ADMINISTRATIVOS Y ENFERMERAS, TIENEN UN NIVEL DE COMPLEJIDAD MAYÚSCULO COMPARADA CON LA INDUSTRIA PRIVADA DE MANUFACTURA O DE ALIMENTOS POR MENCIONAR ALGUNOS.

Nivel 1

STAFF Médico

En este nivel pareciera ser que el staff médico es desarrollado en su formación académica y de especialización con la materia **anti calidad**, al día de hoy los médicos, dan poca importancia a integrar esta visión relacionada a la calidad por falta de conocimiento y ¿Por qué no señalar?, a los **pésimos asesores en este rubro y a la tardanza de integrar este sector dentro del movimiento y certificaciones de la ISO**, al día de hoy no existen firmas de asesoría y consultoría especializadas en todo este espectro dantesco de la **Calidad Total** en este ramo.

Nivel 2

Personal Administrativo

Normalmente el personal administrativo vive en un contexto de suma frustración frente a la gran impotencia de tener que someterse frente a 2 liderazgos habitualmente nocivos y no alineados. El primero; Staff Médico y especialistas del hospital y por otro lado ALTA DIRECCIÓN y GOBIERNO.

Choque emocional y frustrante al enfrentar sus resultados operativos en indicadores sobre el comportamiento de los procesos administrativos que terminan siendo impactados por la falta de cultura y visión médica frente a las exigencias de Gobierno. Son estos titanes en hospitales que tienen la doble función de justificar decisiones, malos procedimientos médicos y administrativos, frente al staff directivo o entidades de gobierno.

Esta carga emocional termina siendo reflejada en los procesos administrativos y de servicio que los conforman, estos dos estilos, que deberían estar perfectamente alineados y operando en pro de la calidad y cuidado del paciente, en un modelo integrado de trabajo en equipo, rayando en los linderos de transformarse en una gran familia.

Nivel 3

Staff de Enfermería

Uno de los músculos más importantes en un servicio hospitalario es enfermería, equipo de acompañamiento y apoyo que debe ofrecerse a médicos, procesos administrativos y de salud, en ellas se encuentra la gran responsabilidad de ver reflejado la visión y misión de la organización, así como la evidencia contundente del cuidado al paciente y calidez humana, durante el ingreso, atención y egreso de todos los servicios hospitalarios.

Recordar que en años pasados fue evidenciado por la Joint Commission, que más del 60 por ciento de muertes en hospitales eran consecuencia de infecciones y enfermedades nosocomiales, lo que marca la importancia y papel clave y estratégico que tienen las enfermeras en atención médica en materia de resultados.

Tristemente la historia y la imagen que se tiene de estos niveles de atención, ha sido empañada con el tiempo por la sobre exigencia, la falta de condiciones, infraestructura y capacitación adecuada para poder lograr procedimientos sistémicos efectivos de calidad y calidez humana. Hoy uno de los indicadores más difícil de establecer y gestionar es el de calidez humana y calidad de los procesos, consecuencia de lo todo lo mencionado anteriormente

¿Cómo Iniciar la Calidad entonces?

Es importante establecer que la calidad surge en el año de 1994 como el primer estandarte de certificación formal fren-

te a la calidad mundial por parte de la ISO internacional, y ha sido el esquema referente y el ABC de la calidad en toda clase de modelos y metodologías existentes, aún metodologías tan complejas como 6 Sigma, tiene su fundamento en el *ciclo deming*.

Por lo que aún los modelos de calidad total pioneros en calidad como modelo europeo EFQM, americano (Malcom Baldrich) e Iberoamericano, hacen un énfasis y se fundamentan en un ciclo de mejora basado en Deming.

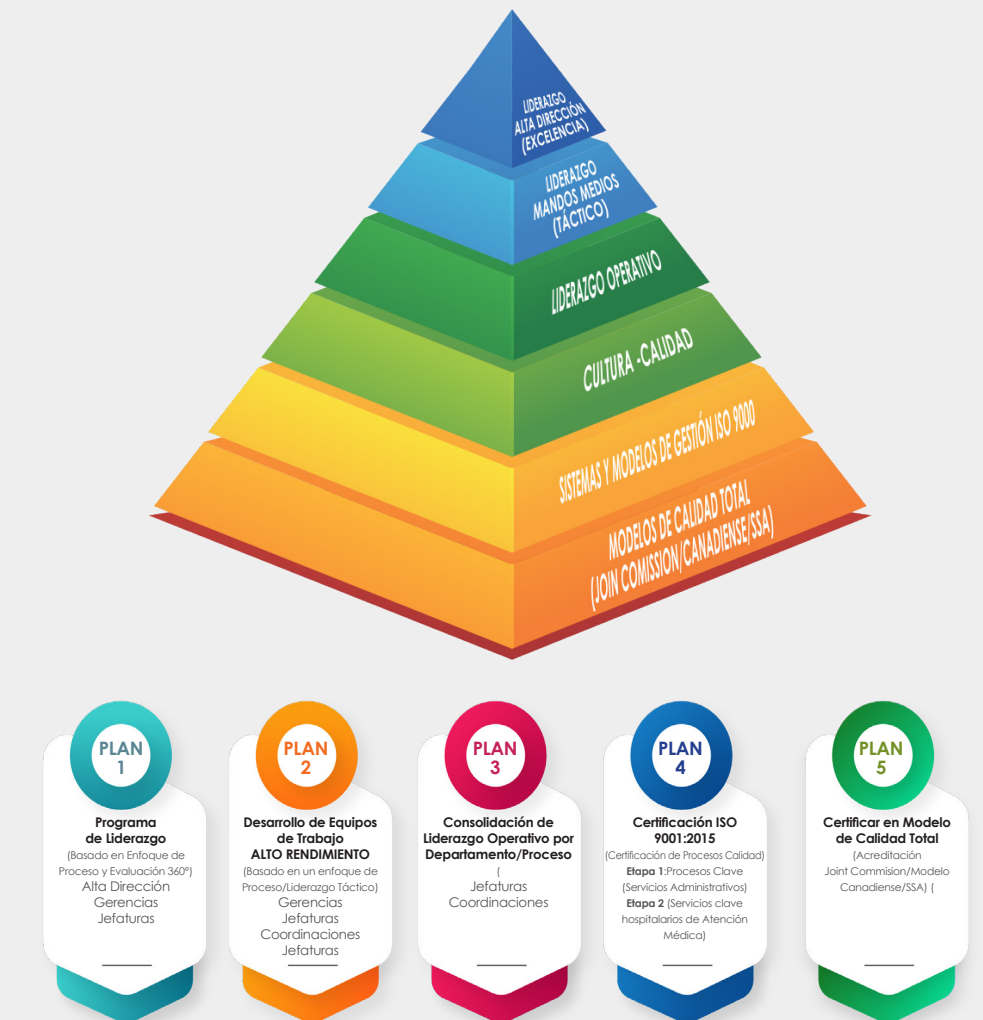
Solo como antecedente de esta propuesta de calidad, en los escenarios más importantes del mundo en materia de planeación estratégica y liderazgo, siempre ha surgido la pregunta de cuál es la llave mágica para tener éxito en una organización, la respuesta de la gente experta y cánones en la materia, siempre ha sido la misma:



Liderazgo de Excelencia que Genere Liderazgo

Con lo anterior queremos justificar y fundamentar, que la receta ordenada y efectiva que debe seguir un hospital en materia de calidad, debería de ser basada en liderazgo que genere liderazgo por efecto de cascada:

Modelo FastTrack Leadership Program 2020-2030



Todo el Modelo Hospitalario Integrando ISO 9001 para consolidar solo un modelo de calidad INTEGRADO

ALTOS es sinónimo de Calidad Hospitalaria

Entrevista a la Mtra. Raquel A. Meza Directora de Calidad del Hospital Español

UN REFERENTE HOSPITALARIO DEL SECTOR PRIVADO ES SIN DUDA EL HOSPITAL ESPAÑOL, INSTITUCIÓN QUE EN EL 2004 INICIÓ SU PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ISO 9001 ENFOCADO INICIALMENTE EN LOS SERVICIOS DE APOYO AL DIAGNÓSTICO PERMITIENDO LA CORRECTA ALINEACIÓN DE PROCESOS Y ASÍ INICIAR EL CICLO DE LA MEJORA CONTINUA.

Como cualquier comienzo, el Hospital Español tuvo que trabajar desde cero, sin contar con un estructura de Calidad formal enfrentando como principal reto lo que conocemos como "Resistencia al Cambio".

Sin embargo, no hay reto que no se pueda superar con la herramienta tan completa que es ISO 9001 en comparación con otros modelos de calidad, prueba de ello son los mecanismos de comunicación/revisión por la dirección que establece esta norma, lo que le permitió al Hospital Español sortear las dificultades que se presentaron al inicio del proyecto y aún hoy en día sigue siendo la clave de la eficiencia de su Sistema de Calidad.

En el mundo de Salud resalta por formación el "yo" el juego de uno, el individualismo, cualquier profesional de la salud trabaja en el desarrollo de competencias y formación personal y en los sistemas ISO se requiere de un verdadero trabajo en equipo, esto lo vivió de primera mano el Hospital Español viéndose en la necesidad de desarrollar, de la mano de ALTOS, el liderazgo de sus principales talentos para sortear este segundo obstáculo que por poco impide la Certificación sin embargo, se logró y los beneficios son tangibles hasta el día de hoy; el principal de ellos fue consolidar la estandarización toda la institución y ser el impulso hacia otras Certificaciones de carácter Internacional. ✓

"NO PODEMOS MEJORAR LO QUE NO ESTÁ ORDENADO"

Mira aquí la entrevista completa



Jornada en el Hospital NOVA Monterrey

En la última recta del 2022 ALTOS GROUP se sumó al Hospital Clínica Nova en proceso de capacitación en liderazgo e ISO 9001:2015 capacitando grupos de más de 50 personas de forma presencial y en línea.

Esta jornada de capacitación nos deja claro que el panorama del sector salud se está encaminando de la mejor forma posible adoptando las ISO en sus esquemas y estructuras institucionales garantizando así el trato a sus pacientes porque la CALIDAD TAMBIÉN SALVA VIDAS.



La importancia de un Sistema de Gestión en la Industria Hospitalaria

Por: Pablo Hernández y Joanna Encande

LA CALIDAD JUEGA UN PAPEL MUY IMPORTANTE EN NUESTRA SOCIEDAD, PERO ¿SABÍAS QUE PUEDE SALVAR VIDAS?

CUANDO UNA INSTITUCIÓN DE SALUD CUENTA CON UNA CERTIFICACIÓN YA SEA NACIONAL O, EN EL MEJOR DE LOS CASOS, INTERNACIONAL GARANTIZA QUE SE ENCUENTRA EN CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVIDADES VIGENTES, ASÍ COMO DE LAS POLÍTICAS DE SALUD PRIORITARIAS, CON ELLO SE AVALA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE Y LA SEGURIDAD HOSPITALARIA, ADEMÁS DEMUESTRAN QUE LA INSTITUCIÓN PROPORCIONA UNA ATENCIÓN DE CALIDAD, PROCURANDO ASÍ EL BIENESTAR DE LA SOCIEDAD.



La pregunta más importante, ¿Cómo garantizar la calidad en un hospital?

Existen modelos que permiten a las instituciones de salud garantizar la calidad, el **MODELO CANADIENSE**, por ejemplo, implica que los centros de atención médica puedan contar con una **guía** que les permita avanzar en la **mejora de la calidad de sus procesos**. Para alcanzar la consolidación de una cultura de seguridad del paciente se emplean los siguientes niveles de madurez:

1. Infraestructura esencial para la calidad.
2. Definición, estandarización e implementación de procesos.
3. Medición, análisis y mejora continua.
4. Enfoque proactivo y consolidación de una cultura de seguridad del paciente.

Otro de los modelos es **JOINT COMMISSION INTERNATIONAL** encargado de la acreditación en los hospitales con un **enfoque a la mejora de la calidad y seguridad del paciente**. JOINT COMMISSION INTERNATIONAL tiene como objetivo el desarrollo de estándares que promuevan la **calidad y garanticen** la seguridad del paciente, para ello se encuentra alineada a 3 procesos:

1. Medir.
2. Evaluación.
3. Mejorar el desempeño.

A pesar de que los modelos anteriores buscan la mejora en materia de calidad en la atención al paciente, existe otro (y mejor) camino a tomar; la certificación **ISO 9001:2015**. Esta es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC), que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar sus productos y servicios.

México no se ha quedado atrás en materia de estandarización, aunque el camino es muy largo todavía, hoy contamos con los estándares del Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica (**SINACEAM**), que dicho sea de paso, son de carácter obligatorio.

Estos estándares en lo general, persiguen el mismo objetivo: la seguridad del paciente y la seguridad hospitalaria. *Coadyuvar en la mejora continua de la calidad de los servicios de atención médica y de la seguridad que se brinda a los pacientes, además de impulsar a las instituciones participantes a mantener ventajas competitivas.*

El otro camino...

El sistema ISO 9001 se ha convertido en un modelo a seguir para lograr la acreditación de los hospitales y mantener los estándares necesarios para preservarla. La implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001 en una Insti-

tución de Salud proporciona la confianza en que el servicio, satisface las necesidades y expectativas de los pacientes y otras partes interesadas.

Esta certificación proporciona un reconocimiento objetivo, externo y confiable que indica el cumplimiento de la organización con una serie de requisitos reconocidos internacionalmente y que tiene buenas prácticas de gestión de calidad. Con la norma **ISO 9001** la Institución de Salud puede obtener beneficios tales como:

<p>01</p> <p>Áreas bien definidas de responsabilidad y un mayor conocimiento de la alta gerencia de cómo funciona la institución</p>	<p>02</p> <p>Procedimientos bien definidos y documentados que garanticen la coherencia de los resultados del proceso minimizando errores</p>
<p>03</p> <p>Monitoreo continuo de los procesos y resultados, lo que permite una acción correctiva en el momento cuando se producen los problemas</p>	<p>04</p> <p>Registro oportuno de eventos, como una fuente de aprendizaje organizacional y mejoramiento</p>
<p>05</p> <p>Centrarse en la gestión de riesgos, lo que facilita la acción para prevenir defectos de calidad, incluyendo la seguridad del paciente</p>	<p>06</p> <p>Capacitar a los empleados para asegurar su competencia y el conocimiento de qué hacer en cada situación y cómo hacerlo</p>
<p>07</p> <p>Enfoque en el mejoramiento, que permitirá proveer un mejor servicio a los pacientes</p>	<p>08</p> <p>Una imagen mejor para los pacientes y la sociedad en general, creando nuevas oportunidades de mercado</p>

¿Por qué elegir entre una acreditación hospitalaria a una certificación?

No existe una incompatibilidad entre ambas, todo lo contrario, antes de elegir una hay que voltear a ver cómo pueden complementarse entre sí, en búsqueda de la excelencia en la prestación de servicio de salud, ambas con un enfoque de cumplimiento de las normas de calidad, el fortalecimiento de la imagen de la institución de salud a la sociedad y a la satisfacción de todas las partes interesadas, cualquiera de los dos modelos pueden proporcionar a los pacientes una mejor atención médica de calidad.

Continúa en la página 12 >

¿Se podrían aplicar los dos modelos?

La aplicación de ambas genera un marco favorable para la mejora de procesos de la organización mejorando la calidad del servicio en salud. Ambos esfuerzos llevan a la mejora de la seguridad del paciente y elevan la cultura con respecto a la calidad, incluyendo temas de seguridad.

¿Imaginas poder integrarlas?

Altos te enseña como:

Se puede integrar en una sola PLATAFORMA desarrollada por ALTOS GROUP, los requisitos de las diferentes normativas.

Los instrumentos para la evaluación externa de los hospitales y para la gestión interna de calidad son útiles para mejorar los servicios de salud y sirven como herramientas para dar confianza a la sociedad en relación con el nivel de calidad de las instituciones que conforman los sistemas nacionales de salud.

Tanto las normas de acreditación como la norma ISO 9001 sirven como orientación estratégica para mejorar la calidad del servicio, incluyendo la seguridad del paciente.

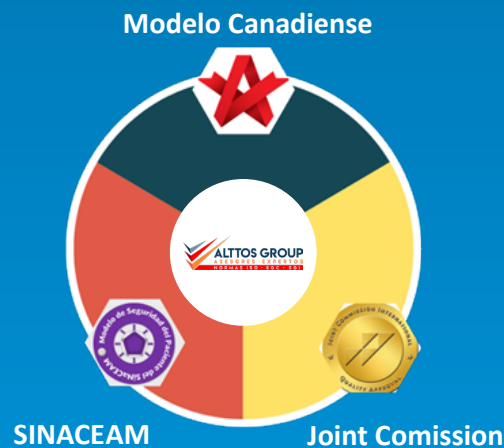
A continuación te mostramos cómo determinados puntos de la ISO 9001:2015 resuelven directamente los Estándares de SINACEAM:

Consulta aquí nuestro documento: ISO9001:2015 para Hospitales



Integración "Clase Mundial"

En ALTOS GROUP no solo hemos desarrollado una integración bilateral entre ISO9001 y SINACEAM sino que también contamos con el desarrollo de CLASE MUNDIAL para integrar en una sola plataforma todos los modelos y estándares mencionados en esta nota:



¿Cuál es la diferencia entre la acreditación y la certificación?



Las acreditaciones hospitalarias, al ser un mecanismo sectorial, tienen un carácter más técnico y se basan en las mejores prácticas de calidad en la asistencia médica, directamente orientadas a la atención de los pacientes. La norma ISO 9001 está más orientada al proceso y diseñada para ayudar a las organizaciones a anticipar los riesgos y para tomar las acciones necesarias para su gestión. Muchas instituciones de salud dan fe de que la norma ISO 9001 apoya sus procesos, tales como la gestión de equipos médicos y sistemas de ingeniería. Un marco adecuado para la incorporación de los requisitos de los programas de acreditación hospitalaria y metodologías existentes internacionales para la gestión del riesgo en las instituciones de salud. Las instituciones de salud también pueden decidir certificar su sistema de gestión de riesgos para la seguridad del paciente. Sin embargo, el trabajo de ambas implica mucho esfuerzo repetitivo, puede presentarse la pérdida de la visión y dificultad de análisis.

La estructura idónea y esbelta, debería basarse en el siguiente modelo para lograr un modelo certificable integrado y esbeto

Pirámide documental

Procesos Clave

Gestión

Control de Documentos y Registros

- ▶ Estándares Centrados en el Paciente (E-PAC-ACC) "Código Ejemplo"
- ▶ Estándares de Gestión de la organización Sanitaria (E-ORG-MCI) "Código Ejemplo"
- ▶ Estándares del Hospital Docente
- ▶ Gobierno y Liderazgo

Análisis de Riesgos

- ▶ Contexto (P-Cont)
- ▶ Análisis de Procesos (Matriz de Riesgo) (P-Ries)

Apoyo

- ▶ Planeación de Recursos (P-Recu)
- ▶ Talento Humano (P-Tale)
- ▶ Ambiente de Trabajo (P-Ambi)
- ▶ Comunicación

Operación

- ▶ Planeación y Control de Procesos
- ▶ Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios
- ▶ Compras

Evaluación del Desempeño

- ▶ Seguimiento y Medición
- ▶ Auditoría
- ▶ Revisión por Dirección

Mejora

- ▶ Acción Correctiva
- ▶ Acción Preventiva
- ▶ Salidas No Conforme
- ▶ Eventos Adversos
- ▶ Mejora Continua

Gobierno

- ▶ Planeación Estratégica
- ▶ Liderazgo
- ▶ Gobernanza

Gestión del Paciente

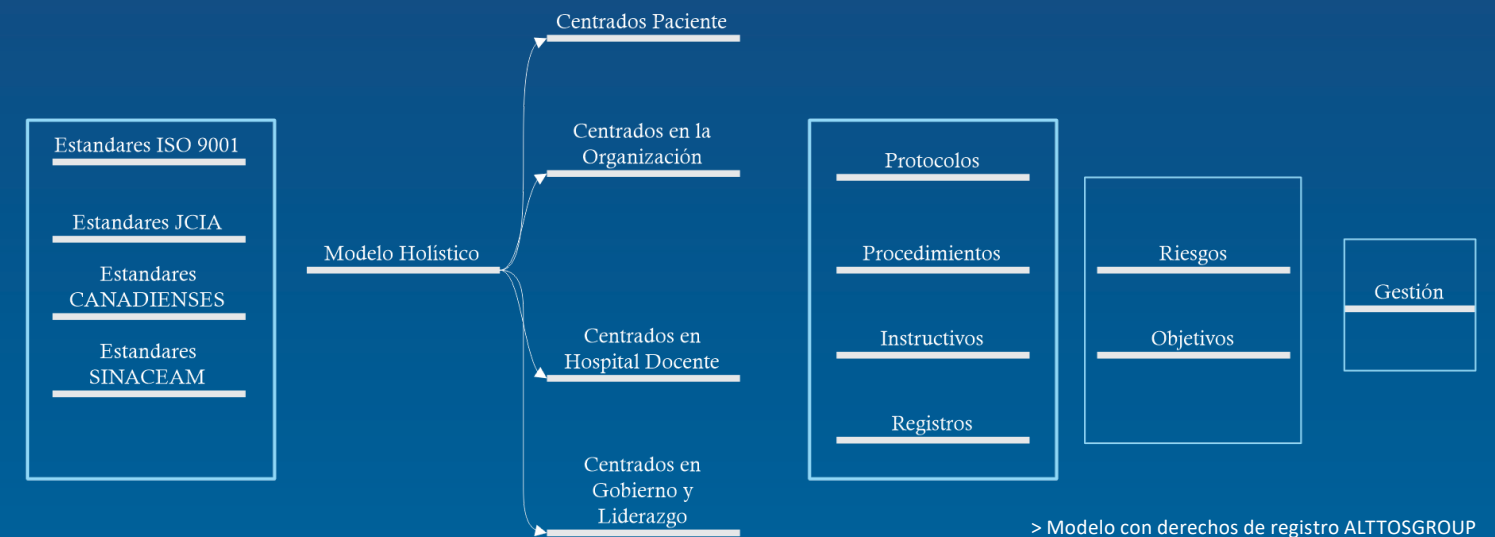
Gestión Organizacional

Gestión de Docencia

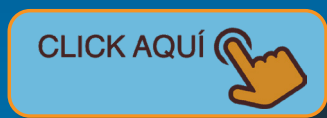
Gobierno y Liderazgo

En donde los Estándares dan paso a la generación de Procedimientos e Instructivos de Procesos Claves y Registros.

Modelo MEIN-HHOS (Mejora Integrada Holística Hospitalaria)



Obtén una clase GRATUITA sobre la Integración de Sistemas de Calidad Hospitalaria.



En conclusión; el momento histórico en el que nos encontramos es el ideal para estandarizar procesos que aseguren la calidad de un servicio de salud integral, ya que un Hospital no vela exclusivamente por el paciente sino por sus familiares y las personas que se ven involucradas, los servicios en el ramo de salud que son automáticos y carentes de verdadera preocupación por las personas son los que nos han llevado a crisis sanitarias de las que casi y no salimos adelante, sin embargo es momento de dejar todo eso atrás y dar un paso adelante en pro del beneficio de sociedad y la calidad es el camino a seguir. ✓

¡Ve adelante, no compitas!

Peter Drucker



¿Por qué la ISO 9001:2015 no se ha actualizado?

Por: Yareli Nava

DESDE EL NACIMIENTO DE LAS NORMAS ISO, LA ORGANIZACIÓN SE HA PREOCUPADO POR REALIZAR REVISIONES PERIÓDICAS (CADA 5 AÑOS) PARA GARANTIZAR LA ADECUACIÓN CONTINUA, POR LO ANTERIOR LA NORMA ISO 9001:2015 SE SOMETIÓ A SU PERIODO DE REVISIÓN DURANTE EL AÑO 2021.

El Grupo de trabajo de operaciones y planificación estratégica (SPOTG) del SC2 llevó a cabo la revisión de las aportaciones generadas y el 21 de marzo del 2021 se reunió con el SC2 en donde emitió las siguientes recomendaciones:

ISO 9001:2015 debe ser "confirmada" sin cambios.

Un proyecto debe iniciarse en la etapa preliminar, para examinar si una revisión de ISO 9001 debe iniciarse antes de lo que normalmente se determinaría a través del proceso de revisión sistemática.

El SPOTG debería llevar a cabo una revisión más amplia de la cartera de normas SC2 y coordinarse con el trabajo del Grupo Asesor Estratégico (CSAG) de la ISO/TC 176/Chair, así como con el proyecto de la etapa preliminar sobre ISO 9001. La SC2 sometió las recomendaciones a votación y el 1 de mayo de 2021 aprobó las recomendaciones, dictaminando que la ISO 9001:2015 sigue vigente hasta su nueva revisión en 2025.

Ya nos encontramos a tres años de la fecha límite y la pregunta latente es si en esta nueva revisión ¿la norma sufrirá algún cambio?, de acuerdo con la tendencia observada se podría predecir que la versión 2015 no se modificará en 2025 o al menos los cambios no afectarían la estructura de excelencia que se ha venido manejando en las nuevas versiones, durante estos 7 años desde que se emitió, hemos observado cómo han impactado los requisitos de la ISO 9001 en las organizaciones, ya que los ha llevado a tener un mayor involucramiento desde dirección hacia todos los niveles jerárquicos y a pesar de esto muy pocas empresas pueden presumir un liderazgo efectivo y una cultura consolidada en materia de calidad basada en la prevención de riesgos y en la mejora continua lo cual se lograría de manera sistemática al implementar los SGC de manera efectiva.

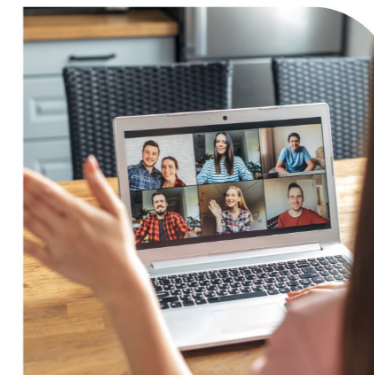
En caso de que se llegará a modificar, tal vez los cambios serían a los requisitos de control de información documentada, gestión de riesgos, comunicación y ambiente para la operación de los procesos y esto lo correlaciono por la vivencia actual de la pandemia en donde nos ha llevado a trabajar sobre una modalidad de *home office* o teletrabajo en donde queda claro que llegó para quedarse, pues se observa que cada vez más las empresas tienen a adoptar este tipo de modalidad porque ha traído beneficios en los costos de operación. Lo interesante sería ver si ISO ha contemplado estos temas y cuáles serían los requisitos que se incluirían en estos apartados para garantizar el involucramiento, control, manejo y mejora del sistema de gestión en esta modalidad. ✓



SUSCRIPCIÓN ANUAL 2023

El 2022 ha sido un gran año, y en ALTOS GROUP agradecemos el haber colaborado contigo y queremos que siga siendo así, por eso ponemos a tu disposición una SUSCRIPCIÓN ANUAL que le permitirá a tu empresa tener programas de capacitación durante todo el año

Contrata hoy



Agenda una llamada para obtener más información.

¿EN QUÉ CONSISTE?

Simple, la suscripción anual tiene un precio de \$90,000 + IVA y tendrás 10 lugares para ingresar a tu equipo de trabajo a todos los cursos del 2023. La suscripción puede ser:

- Libre, ustedes eligen a qué cursos ingresar
- Personalizada, ALTOS realiza para ti un plan de capacitación para todo 2023

BENEFICIO

Esta suscripción incluye un mínimo de 15 cursos. Pagando \$90,000 por un grupo de 10 personas tu empresa tendrá un ahorro de \$456,000

Contacto: 55 1054 0427 / 29

Mira el video



Consulta el calendario



Descarga nuestros temarios



Tendencias Mundiales en el Sector Hospitalario

Por: Luis López

LA ONU EN CONJUNTO CON UNICEF CONFIRMAN QUE EL 50% DE LOS HOSPITALES A NIVEL MUNDIAL CARECEN DE SALUBRIDAD.

A finales del mes de agosto se emitió un comunicado de prensa conjunto por parte de estas dos organizaciones ONU y UNICEF que pone sobre la mesa y da visibilidad a una crisis sanitaria a nivel mundial.

«La existencia de instalaciones y prácticas de higiene en los establecimientos de salud es innegociable. Es imprescindible mejorarlos de cara a la preparación y la prevención frente a las epidemias y la recuperación tras ellas, pero no podremos avanzar si no se incrementan las inversiones en medidas básicas como el agua no contaminada, los aseos limpios y la gestión sin riesgos de los desechos de las actividades de atención de salud. Animo a los Estados Miembros a intensificar sus esfuerzos por llevar a la práctica el compromiso adquirido en 2019 por la Asamblea Mundial de la Salud de reforzar los servicios de agua, saneamiento e higiene en los establecimientos de salud, así como por hacer un seguimiento de dichos esfuerzos»

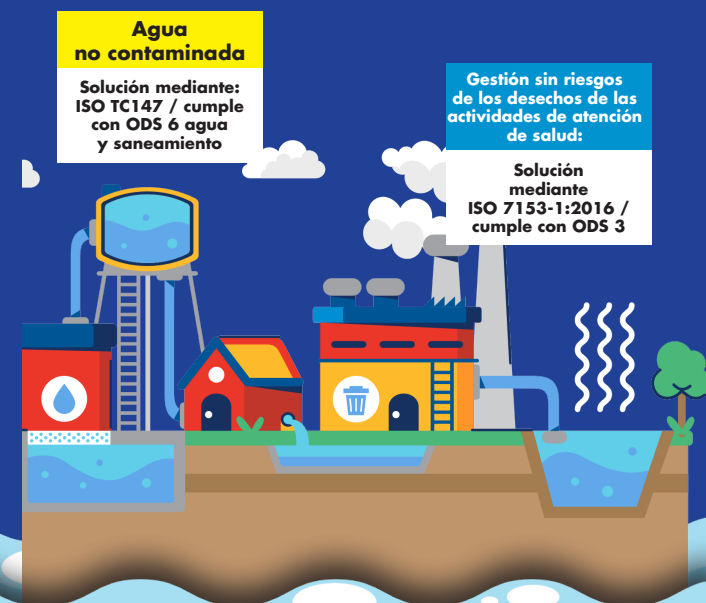
*Dra. Maria Neira,
Directora del Departamento de Medio Ambiente,
Cambio Climático y Salud de la OMS.*

De lo declarado en el informe se destacan los siguientes puntos:

Cuando volteamos a ver los últimos años y en paralelo vemos los resultados del informe citado, nos damos cuenta de la crisis que representa la falta de implementación de Sistemas de Gestión que garanticen un correcto uso y gestión de todos los recursos utilizados en el sector salud, sobre todo en el ramo de los Hospitales.

En México ya existe una reglamentación obligatoria, sin embargo, tenemos que cuestionarnos ¿es suficiente?. La misma Organización Internacional de Estandarización tiene la ya muy conocida ISO 9001:2015 misma que, mediante su correcta implementación y adecuado liderazgo, garantiza la calidad de productos o servicios que es justo la solución al problema de inicio.

La tendencia que se aproxima impulsada por las principales organizaciones internacionales va y dirige todos los esfuerzos a la Calidad Hospitalaria como medio preventivo de epidemias/pandemias y otros problemas sanitarios. ✓



¿Tu Hospital está preparado?

Estas listo para alinearte a la 4T

- Con un gobierno transparente
 - Liderazgo
 - Transparencia
 - Gobernabilidad



Permítenos evaluar la viabilidad de tus procesos de Gobierno para este Modelo Exclusivo de Gestión

Llámanos y coordinemos un diagnóstico de viabilidad Modelo ISO-QAB & IS

(55) 1054 0427 y 29
Ext. 102

Ing. Yareli Nava
Coordinación QAB México
yareli.nava@alttosgroup.com
yarenave@hotmail.com



¿ISO 27001 y su Importancia en el Ramo Hospitalario?

Por: Pablo Hernández

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN HOSPITALES

A PARTIR DE LO COMENTADO EN LOS ARTÍCULOS PASADOS DE ESTE VOLÚMEN, QUEDA CLARO QUE LA COMPLEJIDAD DE LOS MODELOS HOSPITALARIOS FRENTE A LOS MODELOS ISO ES ROTUNDAMENTE EVIDENTE, UNA DE LAS NORMAS QUE DEBIÓ HABER SIDO ABRIGADA COMO PARTE DE LA EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD, ES LA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (ISO 27001).

A pesar de que a nivel mundial se han desplegado marcos legales y requisitos sobre el manejo y seguridad de información privada, es el ramo hospitalario de manera generalizada a nivel de sectores, quienes tienen un cumplimiento pobre y en muchos de los casos nulo sobre la garantía de datos y no solo eso, la seguridad, integridad y disponibilidad de la información, criterios fundamentales de este estándar, no se encuentran en control y mucho menos en gestión para el paciente y tampoco para el hospital.

Hoy, cuando hablamos de acciones correctivas, acciones preventivas y eventos adversos es interesante reflexionar en que ninguno de estos procesos se encuentra blindado y gestionado por protocolos de la seguridad de la información que permitan toma de decisiones sobre datos confiables y en perfecta comunicación con partes interesadas. Los registros de servicios hospitalarios, tratamiento en Urgencias y Unidades de cuidados intensivos (UCIS), dan evidencia contundente del incumplimiento y ligereza sobre este estándar.

Los hospitales que aborden de manera estratégica y consciente esta gran debilidad con respecto a la información automáticamente impactarán en la mejora y gestión de proceso, traducéndose en salud y bajos costos de operación, aumento de la satisfacción del cliente y *Performance Financiero*. Quienes no lo aborden continuarán con altos costos de operación, quejas y demandas que formarán parte de su modelo de operación nocivo, prestigio y cultura tercermundista.

Es una realidad que las malas prácticas actuales en México han logrado convertir a los hospitales (a la mayoría de los hospitales privados), en simples oficinas corporativas y hoteles extremadamente caros, que siguen incentivando pésimas prácticas de su *staff* médico, que solo buscan rentar espacios para vender sus servicios de manera externa. Datos evidentes y contundentes, que tristemente la alta dirección, socios y gobierno (Hospitalario), terminan por incentivar dichas prácticas frente a un reto liderazgo efectivo basado en información. ✓

www.alttosgroup.com

Lo mejor de ALTOS GROUP

CURSO TRINORMA

Con este curso aprenderás la columna vertebral de las ISO, además de cómo integrar un sistema de Gestión con ISO 9001/14001/45001 y una metodología de Gestión de Riesgos única en el mercado.

Nuestro programa cuenta con una mecánica exclusiva, desarrollada a lo largo del tiempo y hoy es columna vertebral de nuestra metodología en Proyectos PDCA (Planifique, Defina, Controle y Audite), que permite al cursante diseñar su propio SGI y auditarlo, al mismo tiempo que desarrolla habilidades de auditor.

DIPLOMADO 6 SIGMA

Certifícate en los 3 niveles de 6 sigma; Yellow belt, Green belt, Black belt. Mediante este curso lograrás convertirte en un experto en esta filosofía, con la que podrás proponer y realizar proyectos de mejora, retorno de capital.

Este curso cuenta con una estructura metodológica, en la que su aplicación requiere de un intenso uso de herramientas y métodos estadísticos, en su mayoría para eliminar la variabilidad de los procesos, buscando el mínimo posible de defectos, reduciendo costos y aumentando la satisfacción del cliente. Esta metodología es muy importante hoy en día, ya que brinda un tratamiento de manera diferente contra la calidad tradicional, pues los modelos de calidad actuales establecen un procedimiento post mortem, mientras que 6 Sigma trabaja bajo un enfoque proactivo de corrección.

CURSO-TALLER LIDERAZGO

En este curso termina con la grave realidad de no saber inspirar y motivar a un equipo de trabajo, logra cristalizar resultados y al mismo tiempo, desarrolla un liderazgo efectivo, donde te convertirás en un gran inspirador y encausador de sueños.

ALTOS GROUP
ASESORES EXPERTOS
NORMAS ISO • SGC • SGI

Liderazgo Hospitalario la llave de la gestión

Por: Pablo Hernández

ANTECEDENTE
A LO LARGO DEL TIEMPO EL CONCEPTO DE LIDERAZGO TRÁGICAMENTE HA SIDO DESDE SUS INICIOS, HEREDADO POR LA SEGUNDA GUERRA MUNDIAL (LIDERAZGO DE OCCIDENTE), ESTILO YA CADUCO Y COMPLETAMENTE NOCIVO QUE NO SE HA LOGRADO ERRADICAR DE LOS NIVELES DE DIRECCIÓN Y GERENCIA EN CUALQUIER TIPO DE ORGANIZACIÓN DEL MUNDO. EN MÉXICO EXISTE UNO DE LOS MAYORES ÍNDICES DE LIDERAZGO NOCIVO QUE TERMINAN POR APLASTAR SUEÑOS, DESMOTIVANDO EQUIPOS DE TRABAJO Y RESPONSABLES DE ÁREA: LOS HOSPITALES. NO HAY EXCEPCIÓN. COMO LO HEMOS COMENTADO EN ARTÍCULOS PASADOS, DOS SON LOS PROBLEMAS PRINCIPALES QUE AFECTAN EL LIDERAZGO DE UNA ORGANIZACIÓN.

Hablando de hospitales, se encuentran íntimamente ligados, pero en sentidos opuestos y ambos nocivos. Por un lado, se encuentra el *staff* médico que carece de una formación basada en conciencia y cultura relacionada a la calidad, servicio y cuidado al paciente, en este rubro es evidente identificar criterios, factores y aristas de un cumplimiento pobre sobre la atención médica y servicios hospitalarios, tal es el caso de la calidez humana y calidad de los procesos.

Por otro lado, se encuentra gobierno y alta dirección de los hospitales, generando cúpulas de poder y control, no alineadas a una planeación estratégica y mucho menos al requerimiento de criterios y estándares de calidad existentes por débiles y pobres que pudieran ser, generando una cultura y un liderazgo nocivo que permea en cascada hacia el *staff* médico, mandos

medios y enfermeras, avivando continuamente guerras en todos los niveles y dando evidencia constante de la nula alineación estratégica, táctica y operativa de servicios y personal médico, generando fugas de talento, altos costos de operación, prácticas nocivas y desleales así como de un servicio centrado en un capitalismo inhumano.

Es importante resaltar que muchos modelos hospitalarios de México se encuentran totalmente desarticulados, fuera de estrategia y desalineados; los niveles tácticos y operativos con estilo de liderazgo nocivo, terminan generando modelos de competencias nocivas y desleales que afectan a la calidad de la atención y servicios al abrigo de liderazgos nocivos con enfoque financiero (Costo-Beneficio).

Es dentro de los hospitales que se requiere urgentemente un cambio de visión y estrategia en alta dirección que permita consolidar la planeación real estratégica, justificada por contextos y tendencias, que garanticen el despliegue y consoliden el liderazgo efectivo con excelencia, que no solo lleve a los servicios hospitalarios, sino a todo el personal de la organización a comportamientos y resultados de clase mundial orientados por Calidad-EXCELENCIA. ✓



La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia.

John Ruskin



Altos Group consciente del momento que vivimos pone a disposición de todas las Instituciones Públicas, niveles de gobierno y organismos autónomos su catálogo de servicios:

- Cursos de capacitación en las normas internacionales ISO/Diplomado 6 sigma/ liderazgo/Planeación Estratégica
- Diplomado Trinorma, Gestión de la Inocuidad, ISO 9001
- Asesoría:
 - Diagnóstico
 - Diseño
 - Implementación
 - Migración
- Estratégica y de proceso
- Calidad total

01 (55) 1054 0427 / 29

lucero.comercial@altosgroup.com

www.altosgroup.com



NORMAS ISO que impartimos

ISO 9001:2015

ISO 45001:2018

AS-9100 Aeroespacial

FSSC 22000 V5.1

ISO 14001:2015

ISO 27001:2013

ISO 37001:2016

Filosofías y Modelos de Gestión

Planeación Estratégica (PEST) y Táctica

6 Sigma

Lean Manufacturing

Balanced Scorecard

CES-ISO

Liderazgo

