

BOLETÍN INFORMATIVO DE SALUD

LECCIONES APRENDIDAS AUDITORÍA ICONTEC ISO 9001:2015

1. El documento que no está en el punto de atención no controla el . servicio (8.5.1 a) 1)).

La Red aprendió que un documento aprobado no sirve si no llega a quien lo necesita, en el sitio y en el momento en que lo necesita. También aprendió que contratar un servicio con un tercero no le quita a la E.S.E. la responsabilidad por su calidad, por lo que los contratos deben exigir el uso del Sistema de Gestión de Calidad.

2. Todo requisito legal necesita un responsable y una fecha de revisión (8.5.2).

La Red reconoció que los requisitos legales, como el consentimiento informado, no se mantienen al día por sí solos. Cada uno necesita un responsable, un cronograma de revisión y una forma de verificar que se cumple.

3. Un indicador que no se analiza no sirve para gestionar, y el conocimiento no puede depender de una sola persona (9.1.3 a)).

La Red aprendió que medir no basta: hay que analizar el indicador a tiempo y tomar decisiones con él. La información debe estar en las plataformas institucionales y no en archivos personales, y cada cargo clave necesita un mecanismo de relevo.

4. La infraestructura también es calidad y seguridad del paciente (7.1.3).

La Red reconoció que mantener y certificar la infraestructura es una condición básica de la atención segura. Las certificaciones deben preverse desde el diseño y la recepción de las obras, y los riesgos de infraestructura deben estar en el mapa de riesgos institucional.