



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PROYECTO DE
MEJORAMIENTO DE
LA ATENCIÓN EN SALUD

GOTAS DE CALIDAD



EDICIÓN No. 35 27 DE MAYO DE 2010

IMPLEMENTANDO UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) en conjunto con la Dirección de Área de Salud (DAS) de San Marcos desean lograr la certificación internacional de sus procesos administrativos y de atención a usuarios/as con la Norma ISO 9001:2008. El Centro de Atención Permanente (CAP) de San Pedro, San Marcos, desea ser el primer servicio de salud certificado y por esa razón se encuentra trabajando en algunas mejoras que beneficiarán a la población usuaria de este servicio.

Pero para poder conseguir dicha certificación, el CAP debe cumplir con ciertos requisitos que garanticen su compromiso con la atención y el servicio que brindan a la comunidad. Uno de los principales requerimientos es la conformación de un Comité de Calidad que funcione como un ente que identifique las necesidades y oportunidades para mejorar dentro del Centro.

Por esta razón, la DAS creó el Comité de Calidad conformado por los Directores de los Distritos de San Pedro, San Lorenzo y Tejutla, por el Gerente Financiero, el responsable de Recursos Humanos,



Las instalaciones del Centro de Atención Permanente de San Pedro, San Marcos

el Gerente de Provisión de Servicios, los encargados de Epidemiología, de Saneamiento Ambiental y de Mantenimiento y por la Coordinadora de Enfermería del Área.

Es importante mencionar que dentro del Comité se llega a acuerdos y compromisos acerca de los puntos tratados en cada sesión, que posteriormente, se revisan para ver su cumplimiento. Otra acción importante que realiza el Comité de Calidad es el desarrollo y validación de las políticas y objetivos de calidad con que se atiende a los/as usuarios/as. Estas políticas sirven como guía de lo que se quiere alcanzar con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

Desde que se creó el Comité de Calidad, se han agilizado todos los trámites en el CAP, también ha servido para revisar y analizar los



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
Y ASISTENCIA SOCIAL



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PROYECTO DE
MEJORAMIENTO DE
LA ATENCIÓN EN SALUD

resultados de auditorías, las encuestas realizadas a usuarios/as y para gestionar acciones de mejora en el servicio, siempre enfocándose en proveer servicios de calidad y crear una cultura de la mejora continua. Asimismo, se le puede atribuir el trabajo eficaz que realizan con el buzón de quejas y/o sugerencias del CAP, así como el buen mantenimiento que brindan a las instalaciones del servicio.

Gracias al apoyo que USAID |Mejoramiento de la Atención en Salud ha brindado al MSPAS y a la DAS de San Marcos, se ha podido agilizar el proceso de la certificación con la Norma ISO y la conformación del

Comité de Calidad es prueba de ello. Esto demuestra que el sueño de convertirse en el primer servicio de salud pública que cuenta con una acreditación internacional es posible gracias al arduo trabajo de todos los interesados.

El Comité de Calidad se reúne una vez a la semana y hasta el momento han realizado siete sesiones en las cuales se han comprometido a realizar 39 actividades para mejorar el servicio que proveen a su comunidad.



Gracias a las acciones de mejora del Comité, el CAP ha mejorado sus instalaciones



El Comité de Calidad es el encargado de realizar acciones de mejora para el CAP.

USAID |Mejoramiento de la Atención en Salud es un proyecto de asistencia técnica en apoyo al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) de Guatemala. El proyecto es dirigido por University Research Co., LLC y es financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de esta nota informativa es responsabilidad exclusiva de USAID |Mejoramiento de la Atención en Salud y el mismo no necesariamente refleja la perspectiva de USAID ni del Gobierno de los Estados Unidos de América.

Para más información comuníquese al:
Proyecto USAID |Mejoramiento de la Atención en Salud, 4ta. Av. 14-14, Zona 14, Guatemala, Guatemala
Teléfono/Fax: (502) 2485-5988

