



Centro Universitario de Ciencias de la Salud

Programa de Estudio por Competencias Profesionales Integradas

1. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO

Centro Universitario

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

Departamento:

DEPTO. DE SALUD PUBLICA

Academia:

ADMINISTRACION

Nombre de la unidad de aprendizaje:

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Clave de la materia:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de horas:	Valor en créditos:
I8560	18	16	34	3

Tipo de curso:	Nivel en que se ubica:	Programa educativo	Prerrequisitos:
CT = curso - taller	Licenciatura	(MCPE) MEDICO CIRUJANO Y PARTERO / 7o.	CISA I8563

Área de formación:

BASICA PARTICULAR OBLIGATORIA

Perfil docente:

Debe ser un profesor formado en el ámbito de la salud con nivel de especialidad o maestría, capacitado para la enseñanza por competencias profesionales integradas. Comprometido con la docencia y el aprendizaje colaborativo en la innovación y contextualizados en Administración de la Calidad en los Servicios de Salud a través de la Cultura de Paz, Desarrollo Sostenible, Tecnologías de la información y uso del segundo idioma (inglés)

Elaborado por:

- Cambero González, Enriqueta Guadalupe
- Chávez Ramírez, Salvador
- Márquez Villarreal, Hilda Guadalupe
- Nagatome O'hara, Humberto Manabu
- Cisneros García, Rigoberto Antonio
- Kumazawa Ichikawa, Miguel Roberto

Evaluado y actualizado por:

Hilda Guadalupe Márquez Villareal
Felipe de Jesús Lozano Kasten
Rigoberto Antonio Cisneros García
Erika Karina Ortega Larios

Fecha de elaboración:

Fecha de última actualización aprobada por la Academia

17/03/2017

01/10/2023

2. COMPETENCIA (S) DEL PERFIL DE EGRESO

MEDICO CIRUJANO Y PARTERO
Profesionales
Aplica los principios, teorías, métodos y estrategias de la atención médica, de forma integral e interdisciplinaria, hacia las principales causas de morbilidad y mortalidad humana utilizando el método clínico, epidemiológico y social, actuando con respeto a la diversidad cultural, ambiental y de género, con eficacia y eficiencia en el manejo de recursos y trabajo colaborativo e interdisciplinario; en el contexto de la transición epidemiológica y con respeto a las políticas de salud locales, nacionales e internacionales.
Desarrolla, interviene y aplica los principios, métodos y estrategias de la atención primaria en salud desde una perspectiva multi, inter y transdisciplinaria, con una visión integral del ser humano en su medio ambiente.
Establece una relación médico-paciente efectiva con un enfoque biopsicosocial durante su práctica profesional, para mejorar la calidad de atención.
Socio- Culturales
Se compromete con los principios éticos y normativos aplicables al ejercicio profesional, con apego a los derechos humanos y a los principios de seguridad integral en la atención del paciente, respetando la diversidad cultural y medicinas alternativas y complementarias.
Técnico- Instrumentales
Ejerce habilidades de comunicación oral y escrita en su propio idioma y en inglés, con sentido crítico, reflexivo y con respeto a la diversidad cultural en los contextos profesionales y sociales.
Comprende conocimientos basados en evidencias y literatura científica actual; analiza, resume y elabora documentos científicos.

3. PRESENTACIÓN

En un País que demanda un modelo de desarrollo sostenible, que se centre en el objetivo de satisfacer las necesidades en salud y bienestar de la población sin comprometer la salud de las generaciones futuras para compensar las propias, el valerse de una serie de competencias, así como de competencias transversales para comprender las acciones que se desarrollen para mejorar la Calidad de la Atención en los Servicios de Salud, se vuelve imprescindible. Por tanto la misión de las y los profesores en enseñar competencias de Calidad de la Atención en los Servicios de Salud que contribuyan a promover, preservar, mejorar, restituir la salud y la calidad de vida de la población, con una perspectiva sostenible, incluyente, integral, sentido humano, respeto, ética y solidaridad, mientras asegura una adecuada transparencia y rendición de cuentas a la sociedad.

El profesional de medicina necesita herramientas teórico-prácticas que lo aproximen a la calidad y seguridad del paciente. La unidad de aprendizaje de Administración de la Calidad en los Servicios de Salud, es una de las unidades de aprendizaje que pertenece al área básica particular obligatoria, ubicada en el séptimo ciclo de la carrera de Médico Cirujano y Partero, así como facilitar la elaboración de prácticas seguras que lleven al estudiante a un referente para su formación, y una guía que le comprometa con el paciente en su actividad clínica. Lo anterior involucra la formación de profesionales de salud para las nuevas demandas en el actual momento, en tres dimensiones macro, meso y micro de la realidad sociosanitaria, sin desconocer las limitaciones estructurales del sistema de salud mexicano.

La Administración de la Calidad en los Servicios de Salud, centrada en las competencias transversales de Cultura de Paz, Desarrollo Sostenible, uso del idioma inglés y tecnologías de la información. Representa en la y el estudiante de medicina herramientas que aproximen la teoría a la práctica, así como la promoción de la prevención y la seguridad en todos los ámbitos de su actuación, centrada en la forma de proporcionar calidad, siempre encaminada a evitar los eventos adversos que puedan presentarse en la prestación de los servicios de salud a la cual existen políticas internacionales promovidas por la Organización Mundial de la Salud relacionadas con el

tema, y normatividad mexicana aplicable, como por ejemplo las Acciones Esenciales de Seguridad del Paciente.

4. UNIDAD DE COMPETENCIA

El estudiante reconoce como factor de riesgo o de beneficio en los procesos de atención médica e identifica los momentos de aplicación de herramientas para la mejora de la calidad y administración en salud.

5. SABERES

Prácticos	<p>Aplica /o gestiona de forma progresiva los principios, teorías, métodos, conceptos y herramientas de la calidad en los servicios de salud. Los cuales se deberán evidenciar en la exploración, el conocimiento, la comprensión, la aplicación, el análisis, la síntesis y la evaluación de la gestión o administración de la calidad que el estudiante trabaja, individual o colectivamente, en la asignatura en un clima donde el alumno sea responsable de su proceso continuo de aprendizaje y los profesores adopten ese papel de guía.</p> <p>Competencias Transversales. Aplica o gestiona competencias deseables y de carácter general, tales como;</p> <ol style="list-style-type: none">1. Establecer valoraciones de las condiciones de la desigualdad en calidad y seguridad de los servicios de salud en el contexto cultural de las instituciones de acuerdo a los principios, teorías, métodos, conceptos y herramientas de la calidad en los servicios de salud.2. Describe acciones y comportamientos contextualizados en calidad y seguridad de los servicios de salud que respeten la diversidad social y cultural.3. Propone posibles vías de superación de las desigualdades en la atención médica de calidad y de los comportamientos de los profesionales de la salud sesgados hacia colectivos desfavorecidos, a través del uso de técnicas e instrumentos diversos.4. Incorpora en su discurso las recomendaciones para el uso de los principios, teorías, métodos, conceptos y herramientas de la calidad en los servicios de salud, a partir de sus dominios.
Teóricos	<p>Identifica y comprende los principios y paradigmas básicos de la calidad en los servicios de salud.</p> <p>Competencias Transversales</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realiza una exposición oral gestionando en tiempo y equilibrio el o los principios y paradigmas básicos en el contexto de la calidad en los servicios de salud según las necesidades.2. Adecúa el uso de los conceptos y/o de los principios y paradigmas básicos de la calidad en los servicios de salud, en el contexto académico y/o profesional.3. Defiende con asertividad sus conocimientos adquiridos haciendo uso del lenguaje científico-técnico.

Formativos	<p>Desarrolla una actitud reflexiva y crítica hacia el conocimiento y práctica en la mejora de la calidad de los servicios de salud.</p> <p>Competencias Transversales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demuestra la capacidad de trabajo en equipo a través de la interacción, liderazgo y comunicación eficaz y asertiva orientado al cambio de cultura de calidad en salud como fortaleza para su práctica profesional. • Actúa respetuosamente en los diferentes contextos y de práctica de la calidad de la atención sin incurrir en discriminación por razones socio-culturales y/o de género. • Formula durante el proceso del acto médico los propios valores éticos involucran la calidad de la atención y seguridad del paciente que afectan a su actuación en una situación concreta de la atención médica.
-------------------	---

6. CONTENIDO TEÓRICO PRÁCTICO (temas y subtemas)

1.	Salud Pública y Calidad
1.1.	Funciones Esenciales de Salud Pública
1.2.	Historia de la calidad en salud
2.	Calidad de los Servicios de Salud
2.1.	Magnitud del problema: errar es humano
2.2.	Definición y objetivos de la calidad en salud
3.	Herramientas de Gestión de la Calidad
3.1.	Definición de procesos y tipos de problemas
3.2.	Acciones esenciales de seguridad del paciente
3.3.	Estandarización de procesos: Guías de práctica clínica
3.4.	Análisis causa raíz
3.5.	Proyectos de mejora de la calidad

7. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE POR CPI

Este curso taller emplea dos tipos de estrategias de enseñanza-aprendizaje: la primera hace referencia a las estrategias que promueven la comprensión mediante la organización de la información como los mapas conceptuales y el ensayo, juntos estimulan la identificación de conceptos claves, interpretación, comprensión e inferencia sobre las lecturas que se realizan; también promueven un pensamiento lógico y la inserción de nuevos conocimientos en la estructura del pensamiento.

La segunda estrategia es de tipo grupal mediante el uso de metodologías activas que contribuyen en el desarrollo de competencias, esto a través reportes de visitas a instituciones y a diferentes niveles de la atención.

Se anexa el apartado de Calendarización y Guía de instrumentación, en el que se detallan las estrategias y las actividades de enseñanza y de aprendizaje (técnicas, actividades no presenciales, entre otras), así como recursos y materiales didácticos, uso de TIC's, u otros contextos de desempeño.

8. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE POR CPI

8. 1. Evidencias de aprendizaje	8.2. Criterios de desempeño	8.3. Contexto de aplicación
1.- Resumen (Tema 1.1) Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla habilidades del pensamiento crítico. • Fortalece e integra conocimiento de diversas 	Integración del conocimiento de forma presencial en el aula a través de la guía docente e interacción de las y los

	unidades de aprendizaje. <ul style="list-style-type: none"> • Organiza la información documental • Desarrolla la capacidad de análisis. • Identifica conceptos e ideas claves de la lectura. 	alumnos
2.- Infografía (Tema 2) Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica conceptos e ideas claves de la lectura y establece relaciones entre ellos a través de una representación gráfica • Interpreta, comprende e infiere lecturas realizadas. • Muestra el grado de comprensión del tema. • Visualiza la estructura y organización del pensamiento. 	Integración del conocimiento de forma presencial en el aula a través de la guía docente e interacción de las y los alumnos
3.- Vídeo de difusión (Tema 3.2) En equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica conceptos e ideas claves de la lectura y establece relaciones entre ellos a través de una representación gráfica • Interpreta, comprende e infiere lecturas realizadas. • Muestra el grado de comprensión del tema. • Visualiza la estructura y organización del pensamiento. 	Integración del conocimiento de forma presencial en el aula a través de la guía docente e interacción de las y los alumnos
4.- Infografía (Tema 3.3) Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica conceptos e ideas claves de la lectura y establece relaciones entre ellos a través de una representación gráfica • Interpreta, comprende e infiere lecturas realizadas. • Muestra el grado de comprensión del tema. • Visualiza la estructura y organización del pensamiento. 	Integración del conocimiento de forma presencial en el aula a través de la guía docente e interacción de las y los alumnos
5.- Reporte de análisis causa raíz (Tema 3.4) En equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla habilidades del pensamiento crítico. • Desarrolla habilidades de identificación de problemas y priorización. • Promueve el aprendizaje colaborativo. • Favorece el liderazgo y trabajo en equipo. • Fortalece e integra conocimientos de diversas unidades de aprendizaje. 	Integración del conocimiento de forma presencial en el aula a través de la guía docente e interacción de las y los alumnos

6.- Propuesta de mejora En equipo (Tema 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla habilidades del pensamiento crítico. • Desarrolla la competencia comunicativa al saber argumentar y contrarrestar. • Promueve el aprendizaje colaborativo. • Resuelve problemas. • Fortalece e integra conocimiento de diversas unidades de aprendizaje 	Integración del conocimiento de forma presencial en el aula a través de la guía docente e interacción de las y los alumnos para la atención de un producto relacionado con el tema.
7.- Ensayo (Tema 1, 2 y 3) Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla habilidades del pensamiento crítico. • Desarrolla la competencia comunicativa al saber argumentar y contrarrestar. • Fortalece e integra conocimiento de diversas unidades de aprendizaje. 	Integración del conocimiento de forma presencial en el aula a través de la guía docente e interacción de las y los alumnos para la atención de un producto relacionado con el tema.

9. CALIFICACIÓN

No.	Concepto	Porcentaje de calificación
1	Resumen	10
2	Infografía	10
3	Vídeo	10
4	Infografía	10
5	Reporte de análisis causa raíz	10
6	Propuesta de mejora	20
7	Ensayo	30
	Total	100

10. ACREDITACIÓN

El resultado de las evaluaciones será expresado en escala de 0 a 100, en números enteros, considerando como mínima aprobatoria la calificación de 60.

Para que el alumno tenga derecho al registro del resultado de la evaluación en el periodo ordinario, deberá estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades.

El máximo de faltas de asistencia que se pueden justificar a un alumno (por enfermedad; por el cumplimiento de una comisión conferida por autoridad universitaria o por causa de fuerza mayor justificada) no excederá del 20% del total de horas establecidas en el programa.

Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, debe estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente; haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente y tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades.

11. REFERENCIAS

REFERENCIA BÁSICA

- Aranaz, J. (2014). La seguridad en la práctica clínica, una dimensión de la calidad asistencial. En Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias (1-1382). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. pp.1284-1310.
- Committee on Quality of Health Care in America. Crossing the Quality Chasm A New Health System for the 21st Century. 2001. 1-493 p.
- DOF, (2019). Acuerdo por el que se aclara la obligatoriedad de la implementación, para todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud, del documento denominado Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente. <http://dof.gob.mx>
- Guía técnica para el análisis Causa-Raíz de Eventos Adversos en hospitales, (2013). Secretaría de Salud.
- Hernández, P. S. (2015). Métodos y herramientas para la realización de ciclos de mejora de la calidad en servicios de salud. Cuernavaca, Morelos: Instituto Nacional de Salud Pública.
- Institute of Medicine 2000. To Err Is Human: Building a Safer Health System. Washington, DC: The National Academies Press. <https://doi.org/10.17226/9728>.
- Ministerio de Sanidad y Política Social de España. (2009). ESTUDIO IBEAS: PREVALENCIA DE EFECTOS ADVERSOS EN HOSPITALES DE LATINOAMÉRICA.
- OPS. (2002). Salud Pública de las Américas. Washington D.C.: Organización Panamericana de la Salud.
- Secretaría de Salud. (2017). CENETEC . Obtenido de Guías de Práctica Clínica: <https://cenetec-difusion.com/gpc-sns/>

REFERENCIA COMPLEMENTARIA

- Martínez, A. (2010). Gestión de la calidad en los servicios de salud. Guadalajara, Jalisco, México: Universidad de Guadalajara. pp.19-248.
- Programa de Acción Específico de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud. México: República Mexicana (2013-2018). Secretaría de Salud
- WHO. Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente Informe Técnico Definitivo Enero de 2009.

REFERENCIA CLÁSICA

- Chávez, S. & Cambero, E. (2007). Gestión de la calidad hospitalaria. En Gestión Hospitalaria (23-458). Guadalajara, Jalisco, México: IDEA. pp.195-209.
- Brito, A. E. (2012). Guías de práctica clínica "herramientas" para mejorar la calidad de la atención médica. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 25-36.