

Calidad y seguridad en el paciente



Guía para el profesor

Clave PTSU2203

Profesional asociado tetramensual



Contenido

Datos generales del certificado	3
Competencia global del curso	3
Introducción al curso	3
Información general.....	3
Calendario de entregas de los aprendedores	7
Temario del curso.....	8
Preguntas más frecuentes	8
Guía general para las sesiones.....	10
Proyecto final fase I	21
Proyecto final fase II	22

Datos generales del certificado

Nombre del certificado: Calidad y Seguridad en el Paciente

Modalidad: Apilable.

Clave:

Competencia global del curso

Desarrolla herramientas para la gestión de la calidad para fomentar la generación de organizaciones confiables que vigilen la seguridad y satisfacción del paciente durante el proceso de atención en salud.

Introducción al curso

En esta experiencia educativa, conocerás los retos y estrategias clave para mejorar los estándares de calidad y seguridad en el sector de la salud, centrándote en el contexto particular del Sistema de Salud Mexicano. Además, indagarás en las propuestas que buscan conciliar el conocimiento acerca de la infraestructura sanitaria en México con las mejores prácticas en la atención al paciente. Por otro lado, gracias a un enfoque que combina teoría y práctica, profundizarás en cómo la gestión de calidad en los servicios de salud puede incidir positivamente en la experiencia del paciente, garantizando no solo su bienestar, sino también su seguridad.

En términos generales, esta experiencia educativa te ofrece una oportunidad única de entender y aplicar principios de calidad y seguridad para superar los desafíos actuales en el cuidado de la salud, con el objetivo de fomentar un sistema sanitario más eficaz, seguro y centrado en el paciente.

Información general

Evaluación

Evaluable	Ponderación
Actividad 1	10
Evidencia, proyecto, Reto fase I	30
Actividad 2	10
Evidencia, proyecto, Reto fase II	40
Examen final	10
Total	100%

Metodología

El certificado **apilable** se ha diseñado con la finalidad de impartirse a través de una metodología de flexibilidad para el aprendedor, ya que desde su diseño está estructurado para poder impartirse a través de una modalidad autodirigida, o bien, en acompañamiento de un docente con experiencia en el ámbito laboral.

La experiencia de los **certificados apilables** promueve la interacción virtual entre aprendedores localizados en diferentes campus de la Universidad Tecmilenio como una forma de enriquecer su formación, contrastando la realidad de su ciudad o región con la de otros compañeros cuando así se lo permita la disponibilidad de este, considerando que podrá tener a su disposición la experiencia docente que enriquecerá su conocimiento.

Sin embargo, se encuentran diseñados para ofrecer una experiencia autodirigida para aquellos aprendedores que por sus necesidades tengan que ajustar sus propios tiempos.

Bibliografía

Bibliografía opcional

Bibliografía de apoyo

Márquez, R. (2022). *Calidad y seguridad en la atención del paciente*. México: Médica Panamericana.

ISBN 9786078546688

Evaluación

La evaluación es una combinación de los siguientes elementos:

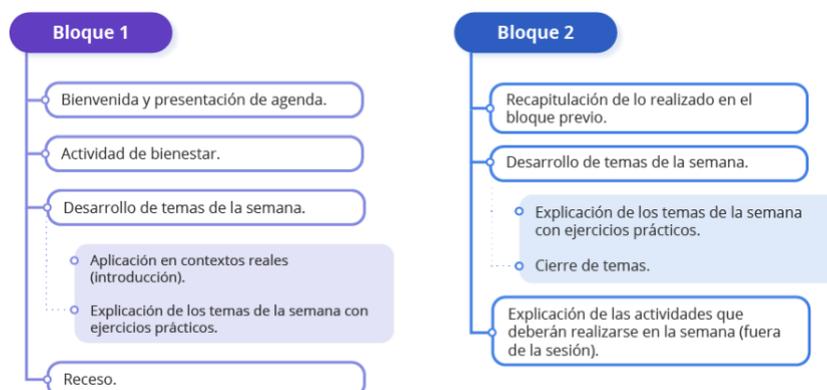
- **Actividades** que retoman el contenido conceptual de los temas de la semana.
- Un **proyecto final** dividido en dos fases que permitirá demostrar las habilidades y los conocimientos adquiridos del aprendedor.

A continuación, se muestra a detalle la evaluación del certificado:

Evaluable	Ponderación
Actividad 1	10
Evidencia, proyecto, Reto fase I	30
Actividad 2	10
Evidencia, proyecto, Reto fase II	40
Examen final	10
Total	100%

Estructura de las sesiones

A continuación, se desglosa la estructura de las sesiones. Asimismo, se recomienda utilizar las siguientes actividades:



Antes de acudir a una sesión, es necesario que el aprendedor realice las lecturas de las explicaciones, ya que le proporcionarán los fundamentos teóricos de los temas del certificado. De igual manera, se requiere que revisen las lecturas y los videos solicitados.

Es importante recalcar que durante las sesiones sincrónicas el docente dará una breve explicación del tema, resolverá dudas y compartirá las instrucciones de lo que se deberá realizar fuera de dichas sesiones.

Actividades, proyecto y examen final

Las actividades, el proyecto y el examen final han sido diseñados para realizarse de manera individual. Por ende, para promover el dinamismo y la interacción de los participantes en distintos formatos, el profesor alternará (durante las sesiones) intervenciones individuales, plenarias y grupales que enriquezcan los puntos de vista del aprendedor.

Para interactuar con los aprendedores se utilizarán herramientas de colaboración, las cuales permiten la creación de salas virtuales interactivas para compartir pantallas, documentos, videos y audios. Por consiguiente, todas las actividades, las fases del proyecto y el examen final deberán entregarse a través de la plataforma tecnológica para que el profesor pueda hacer su respectiva revisión y evaluación.

Es muy importante que el aprendedor revise el esquema de evaluación y los criterios que se utilizarán, con el fin de que tenga claro el nivel de complejidad y esfuerzo que se requiere para realizar las entregas semanales, garantizando de esta manera el éxito dentro del certificado.

En caso de que el aprendedor tenga dudas sobre alguna actividad o contenido del programa, podrá contactar al profesor a través de los medios indicados.

Sesiones virtuales

Para la transmisión de las sesiones se utiliza una herramienta de videoconferencias. Por lo tanto, con el fin de mejorar la calidad de dichas interacciones, se recomienda lo siguiente:



Tutoriales

Para asegurar que el aprendiz aproveche al máximo su experiencia educativa, se le recomienda que siga las indicaciones del docente, así como la revisión de los siguientes tutoriales:

- [¿Cómo ingreso a la plataforma de multipresencia virtual?](#)
- [Tutoriales de Canvas para participantes.](#)
- [¿Cómo evalúo el desempeño de mi red?](#)

Calendario de entregas de los aprendedores

Calendario

Semanas	Tema	Evaluable
1	Tema 1	
	Tema 2	
	Tema 3	
	Tema 4	
	Tema 5	
		Actividad I
2	Tema 6	
	Tema 7	
	Tema 8	
	Tema 9	
	Tema 10	
		Reto - fase I
3	Tema 11	
	Tema 12	
	Tema 13	
	Tema 14	
	Tema 15	
		Actividad II
4	Tema 16	
	Tema 17	
	Tema 18	
	Tema 19	
	Tema 20	
		Reto - fase II
		Examen final

Temario

Semana 1

- Tema 1. Sistema de Salud en México
- Tema 2. Financiamiento y recursos del Sistema de Salud
- Tema 3. Rectoría del Sistema de Salud
- Tema 4. Participación social: voz de los usuarios
- Tema 5. Innovaciones en el Sistema de salud en México

Semana 2

- Tema 6. Introducción a la gestión de la calidad
- Tema 7. Calidad en salud
- Tema 8. Atención centrada en la persona, comunidad y población
- Tema 9. Evaluación de la calidad
- Tema 10. Desarrollo de indicadores e información para la toma de decisiones

Semana 3

- Tema 11. Planeación estratégica de la calidad
- Tema 12. Liderazgo en las organizaciones de salud
- Tema 13. Comunicación efectiva en el entorno de la salud
- Tema 14. Mejora de procesos y mejora continua
- Tema 15. Auditorías de calidad en salud

Semana 4

- Tema 16. Responsabilidad social
- Tema 17. Satisfacción como medida de evaluación
- Tema 18. La triple meta: salud, satisfacción y costo
- Tema 19. Organizaciones confiables y seguras
- Tema 20. Certificación de establecimientos de atención en salud.

Preguntas más frecuentes

¿En dónde o a quién reporto un error detectado en el contenido?

Cualquier incidencia se puede reportar directamente haciendo clic en el botón “Mejora tu curso” que se encuentra en la parte superior derecha de la pantalla en la plataforma de Canvas.

¿Quién me informa de la cantidad de sesiones y tiempo de cada sesión en las semanas?

El coordinador docente te debe proporcionar esta información.

¿En qué semana se aplica examen final?

Consulta con tu coordinador docente los calendarios de acuerdo con la modalidad de impartición.

¿Tengo que capturar las calificaciones en banner y en la plataforma educativa?

Sí, es importante que captures calificaciones en la plataforma para que los aprendedores estén informados de su avance y reciban retroalimentación de tu parte sobre todo lo que realizan en el certificado. El banner es el registro oficial de las calificaciones de los aprendedores.

Guía general para las sesiones

Bloque 1

Actividad	Descripción
Bienvenida y presentación de agenda.	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción al certificado.
Práctica de bienestar.	El profesor impartidor seleccionará alguna práctica de bienestar para aplicarla en la sesión. Se recomienda utilizar una diferente por sesión.
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none">○ Aplicación en contextos reales (introducción).○ Explicación de los temas de la semana con ejercicios prácticos.	El profesor explicará los contenidos con ejercicios prácticos.
Receso.	Se brindará un espacio de receso para que el aprendedor lo utilice en su beneficio.

Bloque 2

Actividad	Descripción
Recapitulación del bloque previo.	De manera dinámica, el profesor recapitulará lo realizado en el bloque previo.
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none">○ Explicación de los temas de la semana con ejercicios prácticos.○ Cierre de temas.	El profesor explicará los contenidos con ejercicios prácticos y realizará un cierre de los temas correspondientes.
Explicación sobre lo que deberá realizarse fuera de la sesión: <ul style="list-style-type: none">● Actividades, evidencias, exámenes, etc.	Se brindará una breve explicación de las tareas correspondientes a la semana, las cuales se deberán realizar de forma individual.

Semana 1

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 1 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Visita la página de la Organización Mundial de la Salud y realiza la lectura completa del tema de salud a nivel mundial, con la finalidad de ampliar el conocimiento sobre este asunto, así como de comprender integralmente todos los factores involucrados en la definición de salud.
- Ingresa al recurso electrónico México Social. La cuestión social en México (<https://www.mexicosocial.org/>), con el fin de ampliar su conocimiento acerca del estado de salud en el país.

- Comenta que, en la ilustración 1, se muestra la pirámide de la población mexicana del periodo 2000 al 2021, donde se observa que, en esos 21 años, la población mexicana incrementó en un 29.5%, mientras que los grupos etarios sufrieron una modificación; además, debes señalar que, actualmente, la población con las condiciones de salud necesarias para participar activamente y generar producción económica se encuentra entre los 15 y 65 años, así que México puede considerarse un país joven y productivo. De igual manera, debes explicar que el aumento en la longevidad de la población está directamente relacionado con el estado de salud.
- Lee los materiales bibliográficos utilizados en el tema para que conozcas los tres grandes sistemas de salud mexicana y su principal estructura, así como los grupos poblacionales a los que se dirigen; con esta información, puedes integrar mejor la información y transmitirla a los aprendedores.
- Genera espacios de diálogo con los aprendedores para que amplíen su conocimiento acerca del estado de salud en el país; de igual manera, intenta guiarlos partiendo de su percepción sobre el tema.
- Consulta el video titulado Sistema de Salud en México, disponible en el apartado de recursos, para comprender con mayor profundidad los temas abordados en este.

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 2 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Consulta la bibliografía utilizada en el tema para que tengas una guía completa que te permita ampliar tu conocimiento y dominio sobre el estado financiero y los recursos del sistema de salud mexicano. Asimismo, revisa el documento de la Organización Panamericana de la Salud sobre la Financiación de la atención de la salud en la sección de recursos, a fin de profundizar tu comprensión sobre el estado financiero destinado al sector salud.
- Analiza con los aprendedores la tabla 1 sobre las unidades médicas reportadas, de acuerdo con las siete instituciones de mayor relevancia en el país; en este punto, enfatiza cómo se compara el avance de dichas instituciones en la atención médica proporcionada en los años 2013, 2015 y 2020, así como la atención de las instituciones a nivel nacional.
- Lista las principales instituciones públicas y privadas de atención a la salud en el ámbito local, con la finalidad de ejemplificar e informar adecuadamente a los aprendedores. Asimismo, examina con ellos los siguientes aspectos:
 - Gasto público en salud
 - Protección financiera
 - Cobertura universal
 - Reducción de pagos de bolsillo

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 3 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Analiza con los aprendedores el video titulado *Instituto Nacional de Salud Pública. ¿Han mejorado los servicios de salud en México?*, disponible en la sección de recursos, donde se proyecta un panorama actualizado del estado de salud en el país. De esta manera, ampliarás la información y dominio del tema entre los aprendedores.
- Enfatiza los siguientes aspectos durante el desarrollo del tema:
 - Factores involucrados y principales aspectos que componen y estructuran la regulación de la atención de la salud en México.
 - Organismos que se encargan de implementar, evaluar y vigilar los mecanismos y procesos que se llevan a cabo de manera continua, así como de regular las operaciones y servicios del sistema de salud, con el objetivo de asegurar su calidad, eficiencia y seguridad.
 - Principales aspectos que permiten que el sistema de salud mexicano asegure la transparencia, eficacia y responsabilidad en la gestión y prestación de servicios de salud en el país.
 - Correspondencia de la participación individual ciudadana, la cual ayuda a vigilar la rectoría del sistema de salud en México.

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 4 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Lee el artículo de Reyes-Morales (2020) titulado “Análisis y reflexiones sobre la iniciativa de reforma a la Ley General de Salud de México 2019”, donde se analizan algunos aspectos del proyecto de decreto, para que motives la reflexión sobre la reforma propuesta y sus componentes más importantes entre los aprendedores; especialmente, señala las aportaciones de académicos, tomadores de decisiones y organizaciones sociales en una política pública de salud basada en evidencia y con equidad social.
- Examina los dos videos que abordan la importancia y los mecanismos de la participación social, los cuales también amplían los ejemplos sobre este aspecto, muestran la importancia de brindar una garantía, promueven el respeto y la protección del derecho a la participación y presentan algunos casos de los espacios que conforman y dan autonomía para que los ciudadanos ejerzan su derecho a participar y manifestar su aprobación, observaciones, propuestas, iniciativas, quejas, denuncias y, en general, su sentir sobre el tema. Apóyate en este material para que brindes ejemplos adicionales a los aprendedores.
- Realiza una mesa redonda o un debate con los aprendedores, donde aborden los siguientes temas y enfaticen la importancia de cada uno de ellos:
 - Gestión estratégica, desafíos y oportunidades
 - Evaluación del desempeño
 - Participación ciudadana y comunitaria
 - Experiencia y empoderamiento del paciente

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 5 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Destaca los principales factores de innovación comprendidos en la situación actual de México dentro del sector salud; además, analiza los principales retos a los que se enfrentan las instituciones.
- Utiliza los recursos que le permitan a los aprendedores ampliar su panorama actual sobre la aplicación, impacto positivo y efectividad de las diferentes operaciones de la industria relacionada con la salud; además, explica cómo se lleva a cabo la aplicación de todas las innovaciones para predecir, proyectar y construir un mejor futuro, justo como se muestra en el video *La innovación en el sector de la salud*, de la Federación Latinoamericana de la Industria Farmacéutica (FIFARMA LATAM). Finalmente, de ser posible, proyecta el mensaje del video para ampliar el actual alcance de la innovación farmacéutica en el área de salud.
- Resalta el impacto que ha experimentado México, en los últimos años, gracias a las innovaciones en el ámbito médico; en este caso, guía a los aprendedores para que generen e identifiquen, desde su propio criterio, los principales desafíos que se presentan al tratar de mejorar la calidad de la atención médica en el país.
- Lista los principales puntos involucrados en el proceso de mejoras e innovación del sistema mexicano de salud, como el acceso a la atención médica, efectividad de los tratamientos, mejoramiento y seguimiento de la atención de los pacientes, así como análisis de estos factores.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 1.

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Analiza con los aprendedores las situaciones planteadas para que entiendan sus implicaciones y tomen la mejor decisión.
- Implementa un tiempo determinado para realizar cada fase, con el fin de tener un mayor control de la actividad.

- Guía a los aprendedores para que puedan asumir correctamente cada uno de los roles propuestos en la actividad.
- Resuelve cualquier duda o inquietud de los aprendedores sobre la tabla comparativa y sus diferentes rubros.
- Asegúrate de que los aprendedores resuelvan adecuadamente el cuestionario final.

Semana 2

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 6 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Comenta brevemente la historia del desarrollo de la calidad en la atención del sector salud en México, así como sus principales alcances; por ejemplo, aborda las diferentes etapas históricas desde los años treinta hasta la actualidad. En este caso, explica que la revolución industrial marcó el inicio de las áreas de inspección y mejora continua en la producción.
- Destaca los siguientes puntos para que los aprendedores centren su atención en ellos:
 - La importancia de la calidad para determinar la competitividad y supervivencia organización, las cuales son características imprescindibles para mejorar la atención del paciente.
 - Elementos, dimensiones y características fundamentales que ayudan a orientar los modelos de calidad en el mundo moderno, donde los ciudadanos forman parte importante del sistema.
 - Principales aspectos para considerar la gestión, administración, implementación y supervisión de los recursos que contribuyen a mejorar la calidad de atención al paciente.
- Menciona las diferentes estrategias utilizadas en la aplicación de la calidad en la atención de los pacientes; asimismo, apóyate en los recursos proporcionados para ampliar la información de los aprendedores.

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 7 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Describe las principales entidades de atención medica centrada en el paciente, las cuales priorizan la atención de calidad y eficiencia.
- Explica los principales modelos, normativas y estándares relacionados con la gestión de calidad en salud, los cuales se aseguran de proporcionar servicios efectivos y más seguros a los pacientes.
- Pero comenta que los presentados en el tema son los que tienen mayor impacto y muestran mejores resultados en la actualidad.
- Asegúrate de hacer un manejo integral de la información proporcionada en la bibliografía del tema y en la sección de recursos adicionales.

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 8 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Asegúrate de que los estudiantes comprendan, de manera integral, el concepto de atención centrada a la persona, así como las principales diferencias entre la atención centrada a la persona y atención centrada en el paciente. Esto les permitirá identificar los factores involucrados en la atención centrada en la persona y, por ende, conformar una autocrítica sobre el verdadero impacto y/o beneficios que tiene el trabajar directamente con dicho enfoque.
- Ampliar el conocimiento de los aprendedores acerca del tema y, sobre todo, integrar recursos audiovisuales

que ejemplifiquen la importancia de la persona y su atención en la salud.

- Enfatiza los siguientes aspectos:
 - El diseño e implementación de modelos de atención de acuerdo con las necesidades individuales y de la comunidad, donde el personal debe estar capacitado y centrado en prestar sus servicios; en este caso, se sigue un modelo personalizado, lo cual permite obtener los niveles más altos de salud física y mental.
 - Los atributos clave de la atención centrada en la persona, ya que facilitan la aplicación de los modelos propuestos a nivel nacional y mundial.
 - Estrategias de acción que permiten generar un cambio integral de la atención plena centrada en la persona, sobre todo al plantearse en la prestación de los servicios de salud.
 - El estado actual, en México, de la atención centrada en la persona, a partir de ejemplos y casos adecuados.

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 9 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Debes conocer los diferentes términos y enfoques que se tratan en el tema, ya que orientarás a los aprendedores en su comprensión.
- Enfatiza la importancia de generar una herramienta adecuada para evaluar los sistemas de salud.
- Organiza mesas redondas, exposiciones y diseña un póster para generar dinamismo en las clases; además, fomenta la interacción de los estudiantes, su fortalecimiento y crecimiento como futuros líderes.
- Revisa el subtema sobre la evaluación de los niveles de control de calidad mediante una actividad de preguntas y respuestas, de tal manera que los aprendedores los clasifiquen de manera apropiada. En caso de que existan confusiones al respecto, acláralos y mejora la información.
- Revisa en clase los recursos audiovisuales sobre la historia de calidad en salud, ya que los aprendedores deben apreciar cómo ha cambiado el sistema de salud en México; de igual manera, resulta indispensable que conozcan la importancia de generar un sistema de calidad en salud y su impacto a lo largo de los años.

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 10 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Debes conocer los diferentes términos y enfoques que se tratan en este tema, ya que orientarás a los aprendedores en su comprensión.
- Aclara las diferentes definiciones que existen para el término salud y enfatiza la proporcionada por la Organización Mundial de la Salud.
- Visitar la página de INDICAS (<https://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/>) del gobierno mexicano, donde se describe qué es un indicador y qué debe contener para ser considerado uno.
- Organiza mesas redondas, exposiciones y un póster para generar dinamismo en las clases; además, fomenta la interacción de los estudiantes, su fortalecimiento y crecimiento como futuros líderes.
- Planea una clase donde los estudiantes generen indicadores básicos de salud, o bien, donde ellos puedan identificarlos.
- Consulta la página de la Organización Panamericana de la Salud, donde se explican varios aspectos sobre los indicadores de salud, así como su uso y por qué son tan importantes.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la primera fase del proyecto.

- Anima a los alumnos a investigar opciones disponibles y a considerar la relevancia del hospital o clínica para la administración de sistemas de salud.
- Fomenta la toma de decisiones informada basada en objetivos de aprendizaje específicos.

- Para la programación de entrevistas explica la importancia de establecer contacto con profesionales de diferentes áreas.
- Aclara el requisito de evidencia y la necesidad de obtener firmas o impresiones de pantallas como prueba de las entrevistas.
- Para la elaboración de las preguntas que se formularán en las entrevistas
- Anima a los alumnos a formular preguntas que revelen la importancia y calidad de los servicios clínicos.
 - Sugiere preguntas centradas en la gestión de citas, continuidad de atención y satisfacción del paciente.
 - Destaca la relevancia de comprender la organización, liderazgo y toma de decisiones estratégicas.
 - Fomenta preguntas sobre la gestión de datos, privacidad, y cómo se utilizan para mejorar la toma de decisiones.
 - Anima a explorar el modelo de liderazgo, ejemplos en situaciones de crisis y estrategias para mantener la cultura de calidad.
 - Proporciona orientación sobre cómo llevar a cabo entrevistas de manera profesional y respetuosa.
 - Destaca la importancia de profundizar en la estructura y funcionamiento de cada servicio y su interconexión.
- Anima a los alumnos a reflexionar sobre las conclusiones extraídas de las entrevistas.
- Pide que justifiquen la elección del servicio que les gustaría mejorar en la siguiente fase del reto.

Semana 3

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 11 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Debes conocer los diferentes términos y enfoques que se tratan en este tema, ya que orientarás a los aprendedores en su comprensión.
- Explora los recursos presentados en el tema; de esta manera, conocerás más sobre los pasos para llevar a cabo un análisis de riesgo. De igual manera, debes explicar cómo es el panorama de la gestión de la mejora de la calidad en los servicios de salud.
- Refuerza el panorama de la planeación estratégica en el sector salud.
- Organiza mesas redondas, exposiciones y diseña un póster para generar dinamismo en las clases; además, fomenta la interacción de los estudiantes, su fortalecimiento y crecimiento como futuros líderes.
- Comenta la importancia de la planeación, así como del análisis estratégico, enfocados en el sector salud.

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 12 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Debes conocer los diferentes términos y enfoques que se tratan en este tema, ya que orientarás a los aprendedores en su comprensión.
- Consulta los diferentes recursos del tema para que refuerces los conceptos revisados y, de esta manera, amplíes la información de los aprendedores sobre los diferentes tipos de líderes y el trabajo en equipo. Especialmente, enfatiza la importancia de temas para el liderazgo de las por organizaciones de Salud.
- Organiza mesas redondas, exposiciones y póster para generar dinamismo en las clases; además, fomenta la interacción de los estudiantes, su fortalecimiento y crecimiento como futuros líderes.
- Plantea una actividad dinámica con un póster dinámico para que los aprendedores conozcan mejor los diferentes tipos de líderes.
- Enfatiza las características que debe poseer cada tipo de líder; para ello, solicita a los aprendedores que realicen la prueba de liderazgo disponible en el siguiente enlace:

Guerri, M. (2023). *Test de liderazgo: Descubre tu estilo de liderazgo*. Recuperado de <https://www.psicoadictiva.com/test/cual-es-su-estilo-de-liderazgo.htm>

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 13 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Debes conocer los diferentes términos y enfoques que se tratan en este tema, ya que orientarás a los aprendedores en su comprensión.
- Define el concepto de atención médica a partir de ejemplos que muestren una buena práctica; luego, propicia un debate con los aprendedores acerca de qué acciones se pueden considerar adecuadas o malas.
- Proyecta los materiales audiovisuales localizados en los recursos adicionales, ya que explican en qué consiste la mejora continua en el ámbito de la salud y, además, exponen ejemplos y conceptos claros que se estudian a lo largo del tema.

Organiza mesas redondas, exposiciones y diseña un póster para generar dinamismo en las clases; además, fomenta la interacción de los estudiantes, su fortalecimiento y crecimiento como futuros líderes.

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 14 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Debes conocer los diferentes términos y enfoques que se tratan en este tema, ya que orientarás a los aprendedores en su comprensión.
- Genera espacios de diálogo con los aprendedores, en los que puedan discutir sobre diferentes ejemplos y casos que enriquezcan la teoría plasmada en la unidad. Además, explica detalladamente los siguientes conceptos clave:
 - Mejora continua
 - Herramientas de análisis de procesos
 - Ciclos de mejora continua
- Revisa el material proporcionado en los recursos adicionales, ya que ofrecen varios ejemplos para enriquecer la parte teórica.

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 15 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Inicia la clase con la pregunta: ¿qué responsabilidad social tienes? De esta manera, los aprendedores pueden identificar el uso del término, confusiones y generar o adaptar el contenido a su forma de pensar.
- Debes conocer los diferentes términos y enfoques que se tratan en este tema, ya que orientarás a los aprendedores en su comprensión.
- Refuerza los conceptos explorados a lo largo del tema; en este caso, asegúrate de que los aprendedores comprendan qué es una auditoría, sus diferentes tipos y los pasos a seguir para llevarse a cabo. Asimismo, organiza una actividad basada en la exposición de los tres principales temas de la auditoría, con el fin de reforzar los conceptos y de aumentar las posibilidades de detectar errores o confusiones.
- Revisa el artículo "Revisión de los resultados de la auditoría de certificación en hospitales mexicanos de 2009 a 2012", donde se toman datos muy importantes de los hospitales mexicanos que cuentan con certificación; además, trata sobre asuntos fundamentales, como las características de los hospitales, mejoras de la calidad, entre otros parámetros que ayudan a comprender mejor la parte teórica del tema mediante ejemplos. El artículo se encuentra disponible en el siguiente enlace:

Galván-García, A., Vértiz-Ramírez, J., Saucedo-Valenzuela, A., Poblano-Verástegui, O., Ruelas-Barajas, E. y Sánchez-Domínguez, M. (2018). Revisión de los resultados de la auditoría de certificación en hospitales

mexicanos de 2009 a 2012. *Salud Pública de México*, 60(2). Recuperado de <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/8421>

- Accede a la página de internet del Colegio Mexicano para la Auditoría Médica, pues te ayudará a comprender con mayor claridad cada uno de los conceptos expuestos en el tema.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la actividad 2.

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Asegúrate de que los aprendedores comprendan bien el entorno específico del servicio de salud elegido (por ejemplo, una sala de emergencias) y los desafíos únicos que presenta; de esta manera, realizarán un análisis estratégico adecuado.
- Facilita ejemplos o metodologías para la identificación sistemática de riesgos y procesos dentro del servicio seleccionado; esto ayudará a que los aprendedores estructuren su análisis y, además, a que reconozcan áreas clave para la mejora.
- Proporciona marcos teóricos o actividades prácticas que permitan a los alumnos explorar cómo fomentar el compromiso del equipo y promover un ambiente de trabajo colaborativo.
- Demuestra el uso de herramientas de análisis de procesos mediante ejercicios prácticos o estudios de caso; esto les permitirá a los alumnos aplicar estas herramientas para identificar oportunidades de mejora de manera efectiva.

Semana 4

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 16 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Asegúrate de que el aprendedor sea capaz de definir la responsabilidad social en el contexto de la salud.
- Enfatiza las cuatro categorías para clasificar la participación ciudadana.
- Menciona, al menos, tres beneficios de la participación ciudadana en salud para que, así, dimensione su importancia.
- Cerciórate de que el aprendedor conozca las metas internacionales de seguridad del paciente y, además, que identifique las fallas que pueden tener las instituciones de salud si no se guían por ellas.

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 17 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Asegúrate de que el aprendedor pueda mencionar los principales beneficios de que el personal de salud se sienta satisfecho por el trabajo que realiza.
- Motiva al aprendedor a identificar la relevancia de que se involucre no solo al paciente, sino también a sus familiares, en la prestación de un servicio de calidad. En este caso, explica que la percepción de todo el círculo será muy relevante para la satisfacción general.
- Confirma que el aprendedor pueda mencionar cinco aspectos clave de una cultura de seguridad sólida.

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 18 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Asegúrate de que el aprendedor identifique la triple meta en salud: 1) mejorar la salud de la población, 2) la satisfacción del paciente y 3) la reducción de costos.
- Define a qué se refiere la transparencia en la atención médica y la mejora de la calidad en el trato digno al paciente.
- Explica el balance necesario entre los costos razonables, la productividad y la eficiencia en el sector salud, así como la problemática que representa mantener ese equilibrio.
- Proporciona una definición adecuada de acceso efectivo y universal a los servicios de salud.

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 19 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Enfatiza los principales componentes de la seguridad pública en salud (esquema).
- Brinda una definición y ejemplos de herramientas de calidad y seguridad en los servicios de salud.
- Asegúrate de que el aprendedor pueda dar una definición general y diferenciar entre indicadores de calidad, auditorías clínicas, *checklist* de seguridad, protocolos, guías clínicas y sistemas de gestión de la calidad.
- Proporciona definiciones adecuadas de telemedicina, retos y beneficios de su utilización; además, menciona algunas propuestas para mitigar los riesgos que conlleva.
- Expón algunas ideas de cómo se puede aplicar la inteligencia artificial en la medicina.

Notas para el profesor impartidor, las cuales corresponden a la explicación del tema 20 (favor de considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión).

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Asegúrate de que el aprendedor identifique algunos beneficios que motivan a las instituciones a obtener alguna certificación.
- Explica el proceso general de certificación para una institución de salud.
- Comenta qué es un algoritmo y de qué manera se aplica el aprendizaje automático en el sector salud.
- Brinda una definición adecuada de qué es un sistema de notificación de eventos adversos y, además, comenta su importancia para la mejora de los procesos en una institución de salud.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la segunda parte del proyecto final.

Al profesor impartidor, se le recomienda lo siguiente:

- Aconseja al aprendedor que elija un proceso donde le vayan a autorizar el acceso a las áreas.
- Recomienda al aprendedor que solicite que alguien de la institución lo presente con las áreas involucradas en el proceso
- Solicita que el proceso esté mapeado conforme a la simbología universal · Sugerir que en el mismo mapa puede identificar los riesgos que detecta, pero en un documento adicional las soluciones o cambios que propone para que pueda extender su explicación al mayor detalle deseado.

Notas para el profesor impartidor correspondientes al examen final.

Recomendar a los aprendedores que hagan notas para repasar o realizar alguna actividad, como en Kahoot, Menti, etc., de tal manera que evalúen su nivel de comprensión de los temas.

Calidad y Seguridad en el Paciente
Rúbrica de evaluación para Actividad I

	Nivel de desempeño			
Criterios de evaluación	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	%
1. Manejo de los roles.	40 – 35 puntos	34 – 30 puntos	29 – 0 puntos	40
	Asume correctamente los roles en la situación elegida: médico, enfermera, paciente, jefe de recursos humanos, familiar del paciente y observador.	Muestra dificultad para asumir correctamente los roles en la situación elegida: médico, enfermera, paciente, jefe de recursos humanos, familiar del paciente y observador.	Asume los roles de manera incorrecta.	
2. Tabla comparativa.	30 – 27 puntos	26 – 21 puntos	20 – 0 puntos	30
	Describe, en una tabla comparativa, cuál es la forma correcta de actuar en cada uno de esos roles, según la situación descrita en el caso; además, las descripciones son claras, se encuentran bien justificadas y se basan completamente en	Describe, en una tabla comparativa, cuál es la forma correcta de actuar en cada uno de esos roles, según la situación descrita en el caso; sin embargo, las descripciones no son del todo claras ni se encuentran bien	Realiza una tabla comparativa incorrecta de los roles, ya que las descripciones no son claras ni se encuentran bien justificadas; además, no se basan en la	

	la circunstancia planteada.	justificadas, pero sí se basan en la circunstancia planteada.	circunstancia planteada en el caso.	
3. Análisis a partir del cuestionario.	30 –27 puntos	26 – 21 puntos	20– 0 puntos	30
	Contesta adecuadamente todas las preguntas planteadas en el caso para obtener una reflexión correcta sobre la actitud tomada en cada rol.	Contesta todas las preguntas, pero no logra obtener una reflexión completa sobre el caso.	Contesta de manera inadecuada las preguntas, así que no logra obtener un buen análisis sobre el caso.	
TOTAL				100%

Calidad y Seguridad en el Paciente

Rúbrica de evaluación para Actividad II

	Nivel de desempeño			
Criterios de evaluación	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	%
1. Análisis estratégico.	25 - 13 puntos	13 - 7 puntos	6 - 0 puntos	25
	Realiza un análisis estratégico del servicio seleccionado, es decir, identifica los riesgos, procesos y sistemas involucrados en la prestación de atención.	Realiza un análisis estratégico incompleto del servicio seleccionado; sin embargo, sí logra identificar los riesgos, procesos y sistemas involucrados en la prestación de atención.	Realiza un análisis estratégico deficiente del servicio seleccionado; además, no identifica los riesgos, procesos ni sistemas involucrados en la prestación de atención.	
2. Competencias de liderazgo.	25 - 13 puntos	13 - 7 puntos	6 - 0 puntos	25
	Identifica las competencias necesarias para dirigir el proceso de mejora continua en el servicio de salud; explica cómo se puede fomentar el compromiso del equipo, así como la manera de promover un ambiente de trabajo colaborativo y de alto desempeño.	Identifica solo algunas competencias para orientar el proceso de mejora continua en el servicio de salud.	Identifica incorrectamente las competencias para orientar el proceso de mejora continua en el servicio de salud.	
3. Herramientas de análisis.	25 - 13 puntos	13 - 7 puntos	6 - 0 puntos	25
	Identifica las principales herramientas de análisis de procesos que se utilizarán para reconocer	Identifica incorrectamente las principales herramientas de análisis de procesos	No identifica las principales herramientas de análisis de procesos	

	oportunidades de mejora.	que se utilizarán para reconocer oportunidades de mejora.	que se utilizarán para reconocer oportunidades de mejora.	
4. Descripción de ciclos de mejora.	25 - 13 puntos Describe con claridad cómo se aplican los ciclos de mejora continua para implementar y evaluar cambios en los procesos del servicio de salud.	13 - 7 puntos Describe confusamente cómo se aplican los ciclos de mejora continua para implementar y evaluar cambios en los procesos del servicio de salud.	6 - 0 puntos No describe cómo se aplican los ciclos de mejora continua para implementar y evaluar cambios en los procesos del servicio de salud.	25
TOTAL				100%

Calidad y Seguridad en el Paciente

Rúbrica de evaluación para la fase I del proyecto final

	Nivel de desempeño			
Criterios de evaluación	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	%
1. Profundidad y claridad en las entrevistas.	20 – 14 puntos Realiza las entrevistas con el personal encargado del seguimiento de calidad; además, obtiene información, como mínimo, de los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es su responsabilidad principal y sus actividades del día a día? • ¿Qué tipo de reportes integra como parte de su rol? • ¿En qué comités participa o cuáles dirige? 	13 – 8 puntos Realiza entrevistas incompletas con el personal encargado del seguimiento de calidad, así que no logra obtener información completa de los seis aspectos solicitados.	7 – 0 puntos Realiza entrevistas deficientes con el personal encargado del seguimiento de calidad o, en su defecto, omite llevarlas a cabo.	20

	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Con qué frecuencia se reúne con ellos? • ¿Qué procesos desempeña y/o revisa? • En su centro de trabajo, ¿en qué certificaciones o acreditaciones participa? 			
2. Resume de manera adecuada las actividades y relevancia de cada rol.	30 – 20 puntos Elabora un resumen claro y organizado de la información obtenida sobre las actividades y relevancia de cada rol.	19 – 11 puntos Elabora un resumen incompleto de la información obtenida sobre las actividades y relevancia de cada rol.	10 – 0 puntos Elabora un resumen deficiente de la información obtenida sobre las actividades y relevancia de cada rol o, en su defecto, omite hacerlo.	30
3. Mapa organizacional documentado y guía de observación.	20 – 14 puntos Realiza un mapa organizacional donde ubica el área de calidad en el centro de atención a la salud; además, elabora una guía de observación adecuada y centrada en el asunto analizado.	13 – 8 puntos Realiza un mapa organizacional incompleto, así que resulta difícil ubicar el área de calidad en el centro de atención a la salud; asimismo, la guía de observación no se centra por completo en el asunto analizado.	7 – 0 puntos Realiza un mapa organizacional y una guía de observación deficientes o, en su defecto, no los elabora.	20
4. Conclusiones generales relacionadas con el contenido aprendido, las cuales obedecen a un ambiente laboral real.	30 – 20 puntos Elabora conclusiones donde desarrolla adecuadamente los siguientes puntos: 1. Importancia de los roles de las personas entrevistadas, así como su impacto en la atención que recibe el paciente. 2. Resumen de los procesos donde participa cada líder, así como elección de uno para examinar detalladamente, con el objetivo de emitir propuestas de mejora.	19 – 11 puntos Las conclusiones atienden de manera incompleta los puntos solicitados.	10 – 0 puntos Las conclusiones no contemplan los tres puntos solicitados.	30

	3. Concordancia o no del área encargada de dar seguimiento a la calidad en la estructura organizacional (por ejemplo, ¿a quién reporta?, ¿te parece adecuado o no que proceda de esa manera?).			
				100%

Calidad y Seguridad en el Paciente

Rúbrica de evaluación para la fase II del proyecto final

	Nivel de desempeño			
Criterios de evaluación	Altamente competente 100%-86%	Competente 85%-70%	Aún sin desarrollar la competencia 69%-0%	%
1. Resumen de las fases.	15 – 11 puntos	10 – 6 puntos	5 – 0 puntos	15
	Elabora un breve resumen de cada fase del proceso donde se involucra el líder o encargado entrevistado; en este caso, debe confirmar que está entendiendo claramente cada uno de los pasos ejecutados.	Elabora un resumen incompleto de cada fase del proceso donde se involucra el líder o encargado entrevistado; además, no confirma adecuadamente que está entendiendo claramente cada uno de los pasos ejecutados.	Elabora un resumen deficiente de cada fase del proceso donde se involucra el líder o encargado entrevistado; además, no confirma que esté entendiendo claramente cada uno de los pasos ejecutados.	
	10 – 7 puntos	6 – 4 puntos	3 – 0 puntos	10

2. Listado y descripción de los puntos relevantes del proceso.	Lista y describe los puntos relevantes del proceso, por ejemplo, reportes, sistemas utilizados, áreas físicas, instrumentos, etcétera.	Lista y describe los puntos relevantes del proceso de manera incompleta.	No lista ni describe los puntos relevantes del proceso.	
3. Diseño y pertinencia de los riesgos identificados.	30 – 20 puntos	19 – 11 puntos	10 – 0 puntos	30
	Mapea el proceso e identifica sus posibles riesgos para el paciente.	Mapea el proceso de manera incorrecta, aunque logra identificar algunos de los posibles riesgos para el paciente.	Mapea el proceso de manera deficiente, así que no logra identificar los posibles riesgos para el paciente.	
4. Relevancia de las propuestas de mejora y su potencial impacto para el paciente.	30 – 20 puntos	19 – 11 puntos	10 – 0 puntos	30
	Realiza una propuesta de acciones adecuada para mitigar los riesgos identificados, los cuales pueden incluirse en un mapa de proceso actualizado.	Realiza una propuesta de acciones incompleta para mitigar los riesgos identificados, aunque estos sí pueden incluirse en un mapa de proceso actualizado.	Realiza una propuesta de acciones deficiente, así que estos no pueden ser incluidos en un mapa de proceso actualizado.	
5. Diseño, claridad, creatividad y precisión de la presentación.	15 – 11 puntos	10 – 6 puntos	5 – 0 puntos	15
	Realiza una presentación clara y creativa del proceso y de las acciones que se le propondrían al líder o encargado de calidad.	Realiza una presentación incompleta del proceso y de las acciones que se le propondrían al líder o encargado de calidad.	Realiza una presentación deficiente del proceso, poco o clara y sin creatividad.	
				100%

