|  |
| --- |
| DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE |
| **CALIDAD EN EL SERVICIO Y SEGURIDAD EN EL PACIENTE** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Primer año |  | CPG10519 |
| CICLO ESCOLAR |  | CLAVE DE LA ASIGNATURA |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| HORAS PARA EL APRENDIZAJE: | | | | CRÉDITOS: |
| CON DOCENTE | | INDEPENDIENTES\* | TOTAL |
| AULA | OTRAS INSTALACIONES |
| **24** | **0** | **24** | **48** | **3** |

*\* Tiempo aproximado que invierte el estudiante para realizar actividades, tareas y trabajos, fuera de la coordinación directa del docente*

|  |
| --- |
| FINES DEL APRENDIZAJE O FORMACIÓN |
| Al término de la asignatura, el estudiante será capaz de:   * Identificar los principios básicos de los sistemas integrados de gestión de la calidad y la seguridad del paciente, antecedentes, beneficios, terminología, generalidades. * Analizar los riesgos derivados de la atención médica, para la implementación de barreras de seguridad contenidas en las estrategias de la OMS y como consecuencia, disminuir los eventos adversos generando una cultura de calidad y de pensamiento sistémico. * Aplicar las principales herramientas para el análisis de los procesos de atención médica, identificando los posibles riesgos a través de protocolos, guías de práctica clínica y la evaluación de resultados (indicadores) para llegar a las metas propuestas. |

| CONTENIDO TEMÁTICO |
| --- |
| **DECLARATIVO**  **I. INTRODUCCIÓN A LOS MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD.**   1. Historia y evolución de la calidad y los modelos. 2. Introducción y conceptos básicos de los sistemas de gestión. 3. Enfoque básico de procesos: pensamiento sistémico. 4. Cultura de la calidad y seguridad del paciente. |

| CONTENIDO TEMÁTICO |
| --- |
| **DECLARATIVO**  **II. GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD.**   1. Modelo de gestión de la OMS y el Consejo de Salubridad General y sus estrategias. 2. Estándares de Seguridad del Paciente. 3. Principales normas oficiales mexicanas para la atención en salud. 4. Acciones Esenciales de seguridad del paciente (6 Metas internacionales). 5. 10 acciones de seguridad del paciente. 6. Comunicación efectiva y la relación médico paciente para la seguridad.   **III. MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**   1. Gestión de riesgos: Identificación de riesgos y problemas (cuasi fallas, eventos adversos y eventos centinelas). 2. Expediente dentro del Modelo de Calidad y seguridad. 3. Análisis y medición de la Calidad y la seguridad (herramientas). 4. Herramientas básicas para el análisis y mejora del sistema: Diagrama de flujo de procesos; de causa/efecto; y de Pareto; Análisis de Modo y Efecto de Fallo; Listas de verificación (check list). 5. Evaluación de la calidad y la seguridad: Simulación de un riesgo e implementación de barreras de seguridad a través de la mejora de procesos.   **PROCEDIMENTAL**   * Elaboración de modelos de gestión de calidad para la mejora continua. * Replanteamiento del problema de acuerdo con la nueva información obtenida. * Aplicación de las principales herramientas para el análisis de los procesos a través de protocolos y guías de * práctica clínica. * Desarrollo de pensamiento proactivo y sistémico. * Diseño e implementación de barreras de seguridad para la prevención de eventos adversos.   **ACTITUDINAL**   * Respeto a la relación médico-paciente-familia, en un marco de prudencia y responsabilidad para el paciente. * Alta tolerancia a la frustración. * Honestidad en su desempeño profesional. * Aceptación de la crítica constructiva, como medio de mejora y como áreas de oportunidad. * Colaboración, tolerancia y resolución de conflictos en la realización del trabajo en equipo. * Actuación ética en el ámbito profesional, para buscar el bienestar propio y el de la comunidad en que desenvuelve Apertura, respeto y tolerancia ante nuevas posibilidades para la generación de cambios. * Comprensión de la realidad social, cultural, económica y/o política para actuar de forma innovadora en la transformación del entorno. * Respeto de diversos discursos para establecer un proceso de intercambio de saberes disciplinares. * Constancia, coherencia y disciplina en el propio proceso de aprendizaje. |

|  |
| --- |
| ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE BAJO CONDUCCIÓN DE UN ACADÉMICO |
| * Realización de los procedimientos y actividades propias de la atención al paciente. * Presentación de temas en sesiones diagnósticas, monográficas y bibliográficas. * Revisión y análisis de los planes de atención e historias clínicas de los pacientes. * Exposición y argumentación de puntos de vista; discusión sobre temas específicos. * Retroalimentación sobre las investigaciones y presentaciones realizadas por sus compañeros. * Desarrollo del pensamiento complejo, crítico y reflexivo. * Observación y registro de fenómenos y hechos, identificación de similitudes y diferencias. * Análisis, comprensión e interpretación de datos para elaborar trabajos de investigación. * Presentación de casos y discusión en foros y chats. |

|  |
| --- |
| ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE INDEPENDIENTES |
| * Búsqueda, organización y sistematización de información en fuentes impresas y/o electrónicas, relacionada con la asignatura y elaboración de infografía. * Elaborar diferentes organizadores para emplearlos en el análisis del contenido del curso. * Desarrollar trabajos de investigación individual y por equipo relacionados con las formas de llevar a cabo la problematización para plantear y delimitar un problema. * Compartir los avances del planteamiento del problema y el diseño del proyecto de intervención. * Analizar casos, discutirlos y arribar a conclusiones grupales. * Participar activamente en actividades síncronas como foros, donde se discutan tareas y avances del proyecto de intervención. * Construir un glosario de términos del curso. * Lectura analítica de textos relacionados con la temática del curso; elaboración de los reportes correspondientes. * Desarrollar de trabajos de investigación por equipo sobre una temática específica. * Analizar teorías y conceptos que se expongan a través de diversos recursos multimedia. * Analizar material audiovisual en el que se contengan conferencias o cualquier otro contenido relacionado con la asignatura expuesta en la plataforma educativa. * Presentación y análisis de los trabajos de investigación a través de un foro de discusión en la plataforma educativa. * Análisis y conclusión de cada unidad, que engloben las actividades parciales desarrolladas durante la misma. * Revisar de cápsulas informativas sobre diferentes temas del curso, por parte de expertos de reconocido prestigio internacional. * Búsqueda de información en diversas fuentes relacionadas con la resolución de los problemas planteados. |

|  |
| --- |
| RECURSOS Y MEDIOS |
| * Plataforma. * Conexión a internet. * Software libre. |

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIOS DE EVALUACIÓN | |
| * Comentario en foro. * Mapa mental. * Glosario. * Cuestionario. * Cuadro comparativo. * Propuesta de intervención. | 14%  14%  14%  14%  14%  30% |

|  |  |
| --- | --- |
| FUENTES BÁSICAS DE CONSULTA | TIPO\*\* |
| * Consejo de Salubridad General (2018). Actualización. *El Proceso de Certificación*. México: Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica. Recuperado de http://www.csg.gob.mx/descargas/pdf/certificacion-establecimientos/proceso/ElProcesodeCertificacion-2018.pdf * Deming, E. (2007). *Calidad, Productividad y Competitividad*. España: Díaz de Santos. * Donabedian, A. (1984). La Calidad de la Atención Médica. Definición y Métodos de Evaluación. *Salud Pública de México, (32)*, 248-249. [Revista]. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/106/10632217.pdf * Fajardo-Dolci, G. *et al*. (2010). Recomendaciones para la Coparticipación del Paciente y sus Familiares en el Cuidado de su Seguridad en el Hospital. *Revista CONAMED, 15* (1). [Revista]. Recuperado de https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=60029 * Hernández, F. *et al*. (2009). Queja Médica y Calidad de la Atención en Salud. *Revista CONAMED*, (14), 26-34. * Pacheco, P. (2015). *La Calidad de la Atención a la Salud en México a través de sus Instituciones*. México: Secretaría de Salud. | Le  Li  Re  Re  Re  Li |
| FUENTES COMPLEMENTARIAS DE CONSULTA | TIPO\*\* |
| * Crosby, P. (2000). *Calidad sin Lágrimas: El Arte de Dirigir sin Problemas*. México: Continental. * Donabedian, A. (1966). Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Fund Quarterly*, *44*(3), 166-203. * Feigenbaum, A. (1997). *Control Total de la Calidad*. México: Continental. * Ishilkawa, K. (2012). *Introducción al Control de Calidad*. México: Díaz de Santos. | Li  Re  Li  Li |

**\*\***Tipo = **Li**: libro; **Re**: revista especializada; **Vi**: video; **W**: Web; **Dc**: disco compacto; **Doc**: documento institucional; **Dj**: documento jurídico; **Po**: ponencia o informe de investigación; **Le:** Libro electrónico; **Bd**: base de datos.