



División de
Ciencias de la
Salud

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Clave de la Asignatura: ACP-DCS-71

Tipo de Asignatura: Concentración Profesional

HT2	HP2	CREDITOS 6
-----	-----	------------

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Esta asignatura es de carácter teórico práctico, proporciona a los estudiantes una visión del paradigma sobre la calidad de la atención médica: La calidad de los procesos de atención en la salud debe ser explícita, transparente, continua. Brinda al estudiante la oportunidad de definir, medir, mejorar y comparar un servicio en donde la opinión del usuario es fundamental, estos sistemas permiten demostrar resultados con base en sistemas estadísticos y de información, donde se efectúa una planeación en donde se estandarizan los procesos críticos que permiten detectar los indicadores clave que proporcionan información para el diseño organizacional (benchmarking). Se establece como elemento básico en un proceso de mejora continua. Se analizará el sistema de gestión de la calidad tipo ISO, se participa en simulaciones de la planeación de la implantación y evaluación de un sistema de gestión de la calidad.

Descripción del curso: Es un curso formativo, que busca proporcionarle al estudiante las habilidades, conocimientos y actitudes básicas para iniciarlo en sus deberes para con sus pacientes, para consigo mismo y para con sus compañeros de área de trabajo.

METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

a) Se pretenderá que los estudiantes logren su aprendizaje a través de un proceso de construcción propia del conocimiento y su aplicación en diversos contextos trátense de trabajo independiente, sesión en aula, práctica en laboratorio y/o ejercicio práctico en escenarios reales.

Las sesiones presenciales tendrán una orientación constructivista, donde el profesor no se limitará a plantear el tema o desarrollarlo, sino que recurrirá a la solución de problemas o aplicación de proyectos por parte de los alumnos. El propósito docente consistirá en orientar al alumno en el estudio individual mediante las recomendaciones pertinentes para desarrollar en ellos una actitud crítica. El profesor dirigirá el proceso de evaluación desde un enfoque integrador que involucre la valoración del desarrollo de competencias, la labor del profesor y el proceso educativo en sí, dando especial énfasis a la autoevaluación del alumno y la evaluación entre pares.

Queda como opcional por parte del profesor recurrir a la modalidad de clases en línea o “Blackboard (Bb)”, como estrategia de flexibilidad y para incursionar en la aplicación de las nuevas tecnologías de la información en el proceso de enseñanza y aprendizaje previa habilitación de los alumnos para el uso adecuado de la plataforma. Puede complementarse con interacción en línea entre el profesor y estudiantes, apegándose a los criterios de aprendizaje constructivo se presentaran exposiciones con PowerPoint o flash, películas o videos cortos así como conferencias en línea.

b) Se solicitarán trabajos individuales o en equipo como productos de aprendizaje y evidencia de la integración de conocimientos (conocer), habilidades (hacer) y actitudes (ser/convivir) que den cuenta de las competencias por desarrollar.

c) Finalmente mediante el desarrollo de prácticas integradoras, se valorará el desempeño esperado en el alumno ante situaciones del ejercicio profesional.

d) Para el desarrollo de la asignatura se sugiere una bibliografía básica, sin embargo se promoverá en los alumnos la búsqueda y utilización de información electrónica en páginas validadas para fomentar su capacidad de indagación y valoración crítica de información.

e) La asignatura requiere del estudiante una serie de actividades que deberá efectuar en horas extraclase, en promedio requerirá de 10 horas de estudio independiente a la semana. Los alumnos con los trabajos o evidencias de aprendizaje integrarán su portafolio que será uno de los elementos a considerar en la evaluación para acreditación de la asignatura.

COMPETENCIAS ADESARROLLAR:

Socio cultural:

- Demuestra valores de respeto e integración ante costumbres diferentes y hacia lo multicultural identificandose con la cultura de nuestro estado y país integrando los diferentes fenómenos sociales y culturales para Interactuar con diferentes grupos sociales promoviendo la calidad de vida.

Solución de problemas:

Aplica las diferentes técnicas de observación para la solución de problemas analizando los diferentes componentes de un problema y sus interrelaciones para así adaptar críticamente sus propios conceptos y comportamientos bajo los lineamientos de normas, ambientes y situaciones cambiantes.

Trabajo en Equipo:

Interactúa en grupos multidisciplinarios actuando como agente de cambio para desarrollar y estimular una cultura de trabajo de equipo hacia el logro de una meta

común a través de los principios de respeto, tolerancia, responsabilidad y apertura a la confrontación y pluralidad en el trabajo grupal.

Cultura en salud:

- Describe necesidades, problemas, expectativas, creencias y valores de salud de la sociedad para contribuir a los sistemas de calidad para el de servicio y de participación comunitaria.

Elementos conceptuales básicos:

Explica conceptualmente a la persona las características y servicios de su centro de atención desde las perspectivas: biológica, psicológica y social tomando en cuenta la influencia del micro y macro ambiente en la persona para relacionar los elementos salud y enfermedad con ella y su ambiente, bajo los principios básicos de la bioética relacionados con su desempeño profesional.

Prestación de servicios de salud:

- Se integra en el trabajo inter y multidisciplinario para la atención a la salud aplicando los métodos y técnicas para la conservación y/o recuperación de la salud en los diferentes grupos sociales.

Salud pública y sistemas de salud:

- Identifica el proceso salud-enfermedad, así como de los factores de riesgo en el individuo, analizando e interpretando las características determinantes de los estilos de vida y los factores de riesgo que intervienen en el proceso salud -enfermedad de una población, para realizar un diagnóstico de salud siguiendo la normatividad de la institución aplicando el interrogatorio estructurado al paciente sobre su estado de salud.

COMPETENCIAS (Tipo y Nombre de las Competencias que se desarrollan con el curso)	CONTENIDOS (Objetos de estudio, Temas y Subtemas)	RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Por objeto de estudio)
<p>Específicas</p> <p>Iniciar en la práctica clínica, es decir cómo actuar ante un paciente y la importancia de la comunicación entre uno y otro.</p> <p>Ser flexible en la adopción del lenguaje del paciente y su método a las perspectivas del paciente, a mostrar mayor o menor afectividad sin llegar a</p>	<p>OBJETO DE ESTUDIO 1 ACTITUD DEL MEDICO ANTE EL PACIENTE</p> <p>1.1 Apariencia personal del Médico.</p> <p>1.2 Compromiso y responsabilidad del médico hacia su desempeño profesional.</p> <p>1.3 Actitudes de: empatía, amabilidad, respeto, tolerancia, hacia el paciente en un estado mórbido.</p>	<p>Acude con el paciente debidamente uniformado y alineado. Tiene un trato amable y utiliza adecuadamente la terminología médica adaptando su lenguaje al del paciente.</p>

<p>familiaridades indeseables. Emplear un trato equitativo y estable entre médico y paciente.</p> <p>Identificar y manejar los elementos emocionales y socio-culturales de los pacientes.</p>	<p>OBJETO DE ESTUDIO 2. PACIENTE ANTE UN ESTADO MÓRBIDO O PATOLÓGICO.</p> <p>2.1 Actitud del paciente ante un estado mórbido (anemia, enfermedades del corazón, diabetes, hipertensión, cirrosis, cáncer, etc.).</p> <p>OBJETO DE ESTUDIO 3. DIAGNOSTICO DE SALUD DE LA REGION Y DEL ESTADO:</p> <p>3.1 Patologías más frecuentes de nuestro Estado y País. 3.2 Grupos étnicos del Estado y sus padecimientos médicos más comunes.</p> <p>OBJETO DE ESTUDIO 4: CARACTERÍSTICAS DE UNA RELACIÓN EFECTIVA ENTRE MEDICO Y PACIENTE:</p> <p>4.1. Cooperación del paciente. 4.2. Participación del paciente en su atención medica.</p>	<p>Llama al paciente por su nombre y le explica el procedimiento que va a llevar a cabo. Identifica las diferentes fascies del paciente de acuerdo a la enfermedad que padece. Logra tener una buena cooperación del paciente, le inspira confianza, sin que ésta sea excesiva.</p> <p>Identifica las diferentes patologías más frecuente del Estado y País y en qué grupo étnico se presenta con mayor frecuencia. Identifica etnia o raza y conoce en forma general como es el trato en cada caso. Actúa en forma imparcial ante los diferentes estatus social y económico de los pacientes.</p> <p>Al terminar el estudio o procedimiento, agradece al enfermo su cooperación y le explica de manera sencilla los hallazgos y plan a seguir.</p>
---	--	---

OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGÍA (Estrategias y recursos didácticos)
<p>1. Actitud del médico ante el paciente.</p> <p>2. Paciente ante un estado mórbido o patológico.</p> <p>3. Patologías más frecuentes de nuestro estado y país y su vinculación con los diferentes grupos étnicos.</p> <p>4. Características de una relación efectiva entre médico y paciente.</p>	<p>Recursos: Pintarrón, Marcadores de colores, Computadora, Cañón, Internet, Documentales, Pacientes de hospital y consulta externa.</p> <p>Estrategias: Método de casos. Aprendizaje basado en problemas. Aprendizaje colaborativo.</p> <p>Técnicas: Preguntas generadoras. Panel de discusión. Expositiva. Juego de roles.</p>

OBJETO DE ESTUDIO	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<p>1. Actitud del medico ante el paciente.</p> <p>2. Paciente ante un estado mórbido o patológico.</p> <p>3. Patologías más frecuentes de nuestro estado y país y su vinculación con los diferentes grupos étnicos.</p> <p>4. Características de una relación efectiva entre médico y paciente.</p>	<p>Guión de representación.</p> <p>Reporte de observación.</p> <p>Reporte de investigación.</p> <p>Historias clínicas</p>	<p>Representa casos médico-paciente, mediante dramatización.</p> <p>Entrega reporte de cinco pacientes observados en hospital y consulta externa, con relación a la actitud del mismo ante su padecimiento.</p> <p>Entrega conclusiones con respecto a las diferentes patologías del Estado y su presencia en las etnias locales.</p> <p>Entrega cuatro historias clínicas completas. .</p>

REQUISITOS PARA LAS CLASE PRESENCIAL

1. Sesiones presenciales.

- a) En todas las clases presenciales se evaluará la *participación* individual de los alumnos.
- b) Si el alumno por causa justificada no asiste, deberá ponerse al corriente con el producto que corresponda en la siguiente sesión.
- c) El porcentaje mínimo de asistencia para ser considerada y asignar ponderación a la participación será del 80%.

2. Prácticas integradoras

- a) La asistencia a las prácticas integradoras es obligatoria.
- b) Respetar y cumplir con las reglas de seguridad y disciplina del laboratorio o escenario real
- c) Al final los estudiantes elaboraran un informe final de prácticas presentando los resultados de aprendizaje obtenidos así como observaciones y sugerencias.
- d) Los reportes escritos se presentaran en Arial 12 con interlineado de 1,5. El reporte se entregará en formato Word (USB) e impreso.

Organización del tiempo:

1) Evaluación de números de horas en clase:

Temas teóricos: $16 * 2h = 32h$.

Sesiones de exposiciones, ejercicios y casos: $14 * 1h = 14h$

Sesiones seminarios: $8 * 1h = 8h$

Exámenes parciales: $3 * 2h = 6h$

Examen Departamental: $1 * 4hr = 4hr$

Total tiempo en clases: 64 hrs

2) Evaluación de números de horas de preparación/trabajo en casa:

Preparación de exposiciones, resolución de ejercicios: $14 * 2h = 28hrs$

Preparación de los seminarios: $8 * 3h = 24h$

Elaboración de proyecto $1 * 12 = 12$

Total tiempo en casa: 64 h

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Fechas de entrega de las tareas. Todas las tareas serán entregadas previamente al desarrollo de las actividades grupales o individuales (taller, laboratorio, seminario o

examen) para que sean el punto de partida para la discusión o plenaria. Un criterio esencial es la entrega PUNTUAL y OPORTUNA, si los materiales se envían a una cuenta de correo o al sistema Bb, los tiempos del día vencen a las 00:00 horas del día señalado y solo será válido el registro del sistema.

Valor de las tareas. El alumno debe cumplir el mayor número de actividades para la integración de su portafolio de evidencias. Se considerará la limpieza, presentación, ortografía y en especial el contenido que favorezca el logro de una competencia o capacidad. Los casos de deshonestidad académica (plagio, copias ilegales o transcripciones no autorizadas o analizadas) serán acreedoras de una observación y exhortación por parte del profesor y sanción en caso de reincidir y considerarse pertinente. Las aportaciones innovadoras serán estimuladas y reconocidas con enfoque motivador.

Exámenes Departamentales. Las Academias definen con la División un calendario de Evaluaciones departamentales. En caso de aplicar en la asignatura, el profesor aportara los reactivos al Secretario Técnico de docencia para la integración y construcción del examen en sus diferentes versiones. Los exámenes departamentales deben calendarizarse y publicarse con un mes de anticipación.

VALOR DE LA EVALUACIÓN

Para aprobar la asignatura se requiere obtener como mínimo la puntuación de 7.0 puntos en la calificación global de la asignatura.

Sistema de Evaluación

PRODUCTOS	PORCENTAJE
Trabajo individual (Actividades y Participación)	20%
Trabajo en equipo (Actividades y Exposiciones)	20%
Seminarios	15%
Demostraciones prácticas	10%
Exámenes Parciales	10%
Examen departamental práctico	25%
Total	100%

FUENTES DE INFORMACIÓN (Bibliografía/Lecturas por unidad)

1.- HERNANDEZ GL. La relación Médico Paciente y la calidad de la atención Médica. REV CONAMED 2001; (9): 25- 29.

2.- GARCIA MJA, VINIEGRA VI. Evaluación de aptitud clínica en Residentes de Medicina Familiar. REV MED MSS 2003, 41 (6) 487-494.

3.- LIFSTHIZ A, GARCIA MJA. Aprendizaje de la ética. En; Lifesthiz A, editor. Educación Medica Enseñanza y aprendizaje de la clínica. México: Aurochs, 1997. p. IZ4-132.

CRONOGRAMA DEL AVANCE PROGRAMÁTICO
S e m a n a s

Objetos De estudio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Introducción a la Medicina Forense	x	x	x	x												
2. Paciente ante un estado mórbido o patológico.					x	x	x	x								
3. Patologías más frecuentes de nuestro estado y país y su vinculación con los diferentes grupos étnicos. forense									x	x	x	x				
4. Características de una relación efectiva entre médico y paciente.													x	x	x	x