



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA
Clave: 08MSU0017H



FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS BIOMÉDICAS
Clave: 08HSU4052X

**CURSO:
CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

DES:	Salud			
Programa(s) educativo(s):	Médico Cirujano y Partero			
Tipo de asignatura:	Específicas			
Clave de la asignatura:	MCSS05-13			
Semestre:	Quinto			
Total horas semana/semestre:	8/128			
<i>Teoría:</i>	4			
<i>Teórico – práctica:</i>	-			
<i>Laboratorio:</i>	-			
<i>Taller:</i>	-			
<i>Prácticas complementarias:</i>	1			
<i>Clases a distancia:</i>	-			
<i>Trabajo extra clase:</i>	-			
<i>Actividades de aprendizaje independiente:</i>	3			
Total créditos semestre:	Tepic	US CS	EC TS	SAT CA
	80	5	5	8
Clave y materia requisito				
Fecha de actualización:	Mayo 2020			
Elaborado por:	Secretaría Académica Academia de Calidad en los Servicios de Salud M.A Claudia López Lagos González Laf Ana Luisa Medina Dozal			

Descripción del curso:

- Comprender el concepto de calidad desde una perspectiva administrativa (organización, dirección, control), mediante el conocimiento del entorno (sector público, sector privado), la logística de las instituciones (mapa de proceso), la mejora continua (auditorías) y la comprobación de servicios de calidad (certificaciones).

Propósito del curso:

- Entender el concepto de calidad dentro del proceso administrativo
- Conocer los tipos de auditorías
- Identificar diferentes tipos de certificaciones

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>BÁSICAS Sociocultural</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demuestra valores de respeto e integración ante costumbres diferentes y hacia lo multicultural • Interactúa con diferentes grupos sociales promoviendo la calidad de vida. <p>Solución de problemas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica las diferentes técnicas de observación para la solución de problemáticas. • Analiza los diferentes componentes de un problema y sus interrelaciones. 	<p>OBJETO DE ESTUDIO I PROCESO ADMINISTRATIVO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planeación 2. Organización 3. Dirección 4. Control <p>OBJETO DE ESTUDIO II CONCEPTO Y TIPOS DE EMPRESA TANTO DEL SECTOR PÚBLICO COMO PRIVADO</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Empresa pública y privada 	<p>Identificación del proceso administrativo en las instituciones de salud</p> <p>Conocimiento de las características de los diferentes tipos de empresa, con la finalidad de que el alumno tenga Conocimiento del entorno para tomar decisiones, tanto de servicio</p>

<ul style="list-style-type: none"> ● Aplica la tecnología a la solución de problemas ● Emplea diferentes métodos para establecer alternativas de solución de problemas. ● Adapta críticamente sus propios conceptos y comportamientos a normas, ambientes y situaciones cambiantes. ● Desarrolla el interés y espíritu científicos. ● Asume una actitud responsable por el estudio independiente <p>Trabajo en equipo y liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Desarrolla y estimula una cultura de trabajo de equipo hacia el logro de una meta común. ● Cumple y hace cumplir las normas y leyes establecidas en un contexto social. <p>Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Desarrolla su capacidad de comunicación verbal en forma efectiva. ● Demuestra dominio básico en el manejo de recursos documentales y electrónicos que apoyan a la comunicación y búsqueda de información (internet, correo electrónico, audio, conferencias, correo de voz, entre otros). ● Demuestra dominio de las habilidades correspondientes a un segundo idioma; leer, escribir, escuchar y hablar, así como la traducción de textos técnicos. ● Recopila, analiza y aplica información de diversas fuentes. ● Maneja y aplica paquetes computacionales para desarrollar documentos, presentaciones y bases de información. ● Desarrolla capacidades de comunicación interpersonal. ● genera indicadores y criterios de desempeño a partir de información relevante. <p>PROFESIONALES</p> <p>Cultura en salud</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identifica las características del sistema nacional de salud y de los modelos de atención en salud. ● Promueve el mejoramiento de la calidad de vida humana atendiendo a indicadores de bienestar establecidos. <p>Elementos conceptuales básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Explica conceptualmente los 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Empresa por su actividad o giro (industrial, comercial y de servicios) 7. Empresa por su constitución legal (sociedades mercantiles y sociedades sin fines de lucro) 8. Por su tamaño (micro, pyme, mediana y grande) <p>OBJETO DE ESTUDIO III DIRECCIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Toma de decisiones basada en evidencia 10. Integración basada en evidencia 11. Motivación basada en evidencia 12. Comunicación basada en evidencia 13. Supervisión basada en evidencia. <p>OBJETO DE ESTUDIO IV CONTROL</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. Identificación del indicador (tipos de indicadores) 15. Medición del desempeño 16. Comparación del desempeño con el indicador 17. Corrección de las desviaciones desfavorables <p>OBJETO DE ESTUDIO V AUDITORÍA</p> <ol style="list-style-type: none"> 18. Auditoría de estados financieros 19. Auditoría fiscal 20. Auditoría interna 21. Auditoría externa 22. Auditoría administrativa 23. Auditoría de calidad 	<p>interno como externo, por ejemplo, la elección de proveedores, alianzas con otras empresas, sectores que se encuentren conectados, etc.</p> <p>Brindar herramientas al estudiante de medicina para que en cuestiones administrativas pueda generar documentación necesaria para que la parte directiva pueda tomar decisiones basadas en evidencia.</p> <p>Brindar herramientas de inteligencia emocional para tratar con diferentes tipos de personalidad con la finalidad de poder integrar al personal, motivarlo al mismo tiempo y por consecuencia mejorar la calidad del servicio.</p> <p>Conocer el proceso de comunicación y diferentes herramientas que se pueden utilizar dentro de las instituciones, con la finalidad de que se puedan cumplir los objetivos adecuadamente y no existan diferencias de percepción en las indicaciones de las actividades.</p> <p>Conocer la importancia de tener un indicador para cada plan de acción, con la finalidad de que se pueda tener un mayor control en los planes, objetivos y metas de las instituciones.</p> <p>Entender la auditoría, los diferentes tipos de auditoría existentes y los requisitos</p>
---	---	---

<p>componentes básicos en el área de la salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Explica conceptualmente a la persona como su centro de atención desde las perspectivas: biológica, psicológica y social. ● Explica la salud y la enfermedad como un continuum de la vida humana. ● Relaciona los elementos salud y enfermedad con la persona y su ambiente. <p>Prestación de servicios de salud</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se integra en el trabajo inter y multidisciplinario para la atención a la salud. ● Aplica los métodos y técnicas para la conservación y/o recuperación de la salud en los diferentes grupos sociales. <p>Investigación en el área de la salud</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analiza los problemas de salud en el contexto socio-educativo. <p>ESPECÍFICAS</p> <p>Administración de la práctica médica con sustento jurídico</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aplica las bases jurídicas y la normativa sanitaria, conforme a los principios científicos y éticos vigentes de la medicina para desempeñarse adecuadamente evitando con ello las demandas médico legales. ● Es veraz y objetivo en la recolección de la información proporcionada. ● Se muestra honesto y veraz al informar acerca del estado de salud del paciente. <p>Investigación biomédica</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Realiza lectura crítica de la bibliografía pertinente. ● Vincula los resultados de las investigaciones a la problemática de salud. <p>Salud pública y sistemas de salud</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aplica los componentes del proceso salud-enfermedad ● Clasifica, ordena y explica los factores causales de los principales problemas de salud ● Promueve el mejoramiento de la calidad de vida humana atendiendo a indicadores de bienestar establecidos. ● Aplica actividades protección 	<p>24. Normas oficiales mexicanas de la secretaría de salud norma ISO 9001.2015</p>	<p>mínimos necesarios que se requieren para que las instituciones puedan obtener certificaciones y garantizar la calidad en sus servicios o productos.</p>
--	---	--

<p>específica para la salud</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Aplica y promueve estilos de vida saludable. ● Identifica el proceso salud-enfermedad, así como de los factores de riesgo en el individuo. ● Reconoce e interpreta los datos epidemiológicos internacionales y locales. ● Muestra interés, apertura, paciencia y se considera corresponsable dentro de un grupo multidisciplinario para la salud. 		
--	--	--

OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGÍA (Estrategias y recursos didácticos)	TIEMPO ESTIMADO
<ul style="list-style-type: none"> ● Objeto de estudio 1 Proceso administrativo ● Objeto de estudio 2 Concepto de empresa y tipos de empresa ● Objeto de estudio 3 Dirección ● Objeto de estudio 4 Control ● Objeto de estudio 5 Auditorías 	<p>Autoaprendizaje</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estudio individual. 2. Búsqueda y análisis de información. 3. Tareas individuales. 4. Proyectos. 5. Investigaciones. <p>Aprendizaje colaborativo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solución de casos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proceso administrativo ● 8 horas 2. Concepto de empresa y tipos de empresa ● 8 horas 3. Dirección ● 16 horas 4. Control ● 16 horas 5. Auditorías ● 80 horas

OBJETO DE ESTUDIO	EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<ul style="list-style-type: none"> ● Objeto de estudio 1 Proceso administrativo ● Objeto de estudio 2 Concepto de empresa y tipos de empresa ● Objeto de estudio 3 Dirección ● Objeto de estudio 4 Control ● Objeto de estudio 5 Auditorías 	<p>Técnicas y evidencias informales</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Observación <ul style="list-style-type: none"> - Bitácoras - Listas de control b. Exploración a través de preguntas <ul style="list-style-type: none"> - Rúbricas <p>Técnicas y evidencias semi informales</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ejercicios, prácticas y trabajos en clase <p>Técnicas y evidencias formales</p> <ol style="list-style-type: none"> b. Hojas de cotejo y rúbricas 	<p>Técnicas y evidencias informales</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Valoración e interpretación del desempeño b. Observación c. Evalúa los productos, desempeños y procesos. d. Describen lo que será aprendido, no como enseñar. <p>Técnicas y evidencias formales</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Áreas en línea aulas2 b. Casos prácticos c. Exámenes escritos

FUENTES DE INFORMACIÓN (Bibliografía/Lecturas por unidad)	EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES (Criterios e instrumentos)
	<p>Evaluación inicial o diagnóstica: <i>Técnica formal:</i> examen escrito.</p> <p>Evaluación continua (formativa): <i>Técnica informal:</i> reporte de observación, lista de cotejo, rúbrica. <i>Técnica semi informal.</i> análisis de casos.</p> <p>Evaluación final: <i>Técnica formal:</i></p>

