

## **CARTA DESCRIPTIVA DE CONTENIDOS**

**ASIGNATURA: CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE**

**DURACIÓN: 40 HORAS.**

## Introducción

La Calidad de la Atención en Salud, en 1999 el Instituto de Medicina de EEUU publica un artículo donde se identifica a los errores médicos como un factor que influye en la mortalidad de los pacientes hospitalizados y que contribuye con 98.000 muertes anuales y un costo anual de 30 billones de dólares. Como respuesta a estas cifras inaceptables de errores médicos, la Seguridad del Paciente se ha presentado como una fuerza para mejorar la calidad y disminuir los costos en la práctica médica. Es imperativo que se implemente una educación formal acerca de este tema desde la escuela de medicina y otras afines como la enfermería para que continúe durante toda su práctica profesional. En la actualidad muy pocos programas universitarios de profesional de la salud incluyen el tema de Calidad y Seguridad del Paciente, pero, de manera más positiva sabemos que los responsables de programas de educación utilizarían materiales para el entrenamiento en seguridad del paciente si estos se encontraran disponibles.

En tal sentido, la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud durante su reunión ordinaria número XXX informó que se había efectuado una evaluación que detectó la inexistencia de este contenido en la gran mayoría de la oferta educativa, tanto en medicina como en enfermería, se recordó al pleno que calidad y seguridad son los temas que están actualmente señalados como los principales generadores de excesos en gasto en salud y también de falta de resultados en términos de la efectividad de los cuidados a la salud por lo que conforme el ACUERDO 4/XXX/2015 la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud en colaboración con la Dirección General Adjunta de Calidad en Salud, mediante la publicación de la presente Carta Descriptiva de contenidos temáticos, apoya a la Secretaría de Salud para incentivar y dar seguimiento a la incorporación de contenidos de calidad y seguridad del paciente en los planes curriculares de las facultades y escuelas formadoras de recursos humanos para la salud.

Primera Edición: Junio de 2018.  
D.R. © 2018 Secretaría de Salud.  
Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud.  
Dirección General de Calidad y Educación en Salud.  
Dirección General Adjunta de Calidad en Salud.

Recomendación: Comité de Evaluación de la CIFRHS

Homero 213, piso 11, Colonia Chapultepec Morales, Delegación Miguel Hidalgo, Código Postal 11570, Ciudad de México.

TEMA GENERAL	TEMA ESPECÍFICO	SUBTEMAS	BIBLIOGRAFÍA
1. Sistema de Salud Mexicano (2 horas)	1.1 Contexto  1.2 Estructura y cobertura 1.3 Financiamiento  1.4 Recursos  1.5 Rectoría  1.6 Participación social  1.7 Innovaciones	1.1.1 Demografía 1.1.2 Condiciones de salud 1.2.1 Beneficiarios 1.2.2 Beneficios 1.3.1 Pagadores 1.3.2 Gasto 1.3.3 Protección financiera 1.4.1 Infraestructura 1.4.2 Recursos Humanos 1.4.3 Medicamentos 1.4.4 Información 1.5.1 Regulación 1.5.2 Vigilancia 1.5.3 Evaluación 1.6.1 Gestión y evaluación 1.6.2 Percepción de la calidad 1.7.1 Implantación 1.7.2 Impacto 1.7.3 Retos y perspectivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dantés, O. G., Sesma, S., Becerril, V. M., Knaul, F. M., Arreola, H., &amp; Frenk, J. (2011). Sistema de salud de México. salud pública de México, 53, s220-s232.</li> </ul>
2. Historia de la calidad (2 horas)	2.1 Impulsores de la calidad en la industria	2.1.1 La inspección: F. W. Taylor. (1911) y G. S Radford (1922). 2.1.2 Economic Control of Quality of Manufactured Product: W.A. Shewart. (1931). 2.1.3 Control de la calidad total: Armand V. Feigenbaum todos en el logro de la calidad (1961).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Martínez A, Chávez S, Cambero E. Gestión de la calidad en los servicios de salud. Capítulo 2, 2.2 Bases filosóficas de la calidad, pp. 49-107. Universidad de Guadalajara, Jalisco, México. 2007.</li> </ul>

	<p>2.2 Calidad en salud</p>	<p>2.1.4 Ciclo Shewart-Deming: William Edwards Deming: (planear, hacer, verificar y actuar).</p> <p>2.1.5 Trilogía de la calidad (planificación de la calidad, Control de la calidad y mejora de la calidad): Joseph M. Juran.</p> <p>2.1.6 Cero defectos. Los catorce pasos (1979): Philip B. Crosby.</p> <p>2.1.7 Control total de la calidad, los círculos de la calidad y el diagrama causa efecto (1989): Kaoru Ishikawa.</p> <p>2.2.1 Antigüedad</p> <p>2.2.2 Edad Media</p> <p>2.2.3 Sistema médico en Rusia y la URSS</p> <p>2.2.4 América del Norte</p> <p>2.2.5 México, Siglo XX</p> <p>2.2.6 Certificaciones, Acreditaciones y premios</p> <p>2.2.7 CONAMED</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neri-Vela R. &amp; Aguirre-Gas H. (2015) Calidad de la atención médica. <i>La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones</i>. México: Secretaría de Salud. Pp. 29-45</li> </ul>
--	-----------------------------	--	---

<p>3. Calidad (4 horas)</p>	<p>3.1 Definiciones, fundamentos y razón de ser. (2 horas)</p> <p>3.2 Modelo de gestión de la calidad en salud. (2 horas)</p>	<p>3.1.1 La Calidad, definiciones básicas</p> <p>3.1.2 Calidad y competencia</p> <p>3.1.3 Beneficios de la calidad</p> <p>3.1.4 Actitud de servicio: causas y efectos.</p> <p>3.1.5 Dimensiones de la Calidad</p> <p>3.1.6 Estructura, proceso y resultado</p> <p>3.1.7 <b>Caso clínico:</b> Los ciclos de calidad y la mejora del clima organizacional</p> <p>3.2.1 Marco Conceptual</p> <p>3.2.2 Mejora Continua</p> <p>3.2.3 Principios del modelo</p> <p>3.2.4 Énfasis en el papel del usuario/población</p> <p>3.2.5 Énfasis en diseño y gestión de procesos</p> <p>3.2.6 Investigación en estrategias para la mejora de la calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Robledo-Galván H. Fajardo-Dolci G. &amp; García-Saisó S. (2015) Reflexiones en torno al hexágono de calidad de los servicios de salud. <i>La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones</i>. México: Secretaría de Salud. Pp. 47-85.</li> <li>• Donabedian A. (1980) <i>Explorations in quality assessment and monitoring. Vol I. The definition of quality and approaches to its assessment</i>. Ann Arbor, Health Administration Press, 1985.</li> <li>• Estudio de casos: Experiencias en la Gestión de Recursos Humanos en Salud. Perú - Ministerio de Salud - IDREH - Dirección General de Formación y Perfeccionamiento. 1ª edición - Lima: Instituto de Desarrollo de Recursos Humanos, 2006. 99-104 PP Serie Bibliográfica Recursos Humanos en Salud N°6</li> <li>• Premio Nacional de Calidad en Salud. (2015) Décima tercera emisión. Modelo de Gestión de Calidad Total Guía de elaboración del Reporte de Calidad para participar en el Premio Nacional de Calidad en Salud. <i>Secretaría de Salud</i>. Pp. 2-5</li> <li>• Sarabia-González O. (2015) Política de calidad en salud en México. <i>La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones</i>. México: Secretaría de Salud. Pp. 47-85.</li> <li>• Saturno P J. (2015) Tendencias actuales en los sistemas de</li> </ul>
-----------------------------	---	--	--

<p>4. Atención centrada en la persona (2 horas)</p>	<p>4.1 Definiendo la atención centrada en la persona</p> <p>4.2 Desarrollo de la atención centrada en la persona</p>	<p>3.2.7 Criterios del modelo 3.2.8 Resultados de valor</p> <p>4.1.1 Modelos de atención centrada en la persona 4.1.2 Atributos clave de la atención centrada en la persona</p> <p>4.2.1 Factores que contribuyen a la atención centrada en la persona. 4.2.2 Estrategias para generar el cambio 4.2.3 Evidencias de éxito</p>	<p>gestión de la calidad. <i>La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones</i>. México: Secretaría de Salud. Pp. 189-208</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anderson, E. B. (2002). Patient-centeredness: a new approach. <i>Nephrology news &amp; issues</i>, 16(12), 80-82.</li> <li>• Shaller, D. (2007). <i>Patient-centered care: what does it take?</i> (pp. 1-26). Commonwealth Fund.</li> </ul>
<p>5. Liderazgo (2 horas)</p>	<p>5.1 Concepto y definición de liderazgo</p> <p>5.2 Teorías y roles del liderazgo</p>	<p>5.1.1 Diferencia entre liderazgo y gerencia 5.1.2 Liderazgo en las organizaciones 5.1.3 Fuentes del poder 5.1.4 Liderazgo médico</p> <p>5.2.1 Teorías del liderazgo 5.2.2 Roles del liderazgo 5.2.3 Liderazgo en organizaciones de la salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burns L. Bradley E. Weiner B. (2012) Leadership and Management. <i>Health care management: organization, design, and behavior</i>. Delmar Publishers, 6ta ed. pp. 36-62</li> <li>• Carrada T. (2003) Liderazgo médico en sistemas de salud. <i>Rev. Mex. Patol Clin</i>. Vol. 50, Núm. 3, pp. 142-146.</li> </ul>

	<p>5.3 El liderazgo llevado a la práctica</p>	<p>5.3.1 Liderazgo sostenido 5.3.2 Liderazgo exitoso y fallido</p> <p><b>5.3.3 Caso clínicos:</b> - El liderazgo y la sensibilización institucional en la gestión de un hospital de apoyo. - El plan operativo como instrumento para la planificación de los recursos humanos en el centro de salud “puerto nuevo”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptado de: Estudio de casos: Experiencias en la Gestión de Recursos Humanos en Salud. Perú - Ministerio de Salud - IDREH - Dirección General de Formación y Perfeccionamiento. 1ª edición - Lima: Instituto de Desarrollo de Recursos Humanos, 2006. pp. 25-26 y 127-133 Serie Bibliográfica Recursos Humanos en Salud N°6</li> </ul>
<p>6. Planeación (2 horas)</p>	<p>6.1 Planeación estratégica  6.2 Análisis estratégico</p>	<p>6.1.1 Elementos 6.1.2 Principios generales</p> <p>6.2.1 Análisis interno: fortalezas y debilidades 6.2.2 Análisis externo: oportunidades y amenazas 6.2.3 Construcción de la matriz</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hernández F. T &amp; Alcántara MA. B. (2015) Niveles de evaluación de la calidad. <i>La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones</i>. México: Secretaría de Salud. Pp. 11-15</li> <li>• Malagón, G., Galán, R., &amp; Pontón, G. (2008).Planeación estratégica en hospitales. <i>Administración hospitalaria</i>.3ra ed. Bogotá: Medica Panamericana. pp. 71-84</li> </ul>
<p>7. Información, conocimiento, innovación y tecnología (2 horas)</p>	<p>7.1 Evaluación de la calidad.</p>	<p>7.1.1 Niveles de evaluación de la calidad en el campo de la salud 7.1.2 Elementos para evaluar la calidad de la atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hernández F. T &amp; Alcántara MA. B. (2015) Niveles de evaluación de la calidad. <i>La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones</i>. México: Secretaría de Salud. Pp. 15-27</li> </ul>



<p>8. Responsabilidad social (2 horas)</p>	<p>7.2 Desarrollo de indicadores: información para la toma de decisiones.</p> <p>8.1. Participación ciudadana</p> <p>8.2 Aval ciudadano: transparencia y mejoría de la calidad en trato digno</p>	<p>7.2.1 Definición de indicador 7.2.2 Componentes de un indicador 7.2.3 Uso de los indicadores 7.2.4 Proceso de desarrollo de indicadores 7.2.5 La perspectiva de la OCDE: un ejemplo práctico.</p> <p>8.1.1 Marcos teóricos para analizar el tema de la participación ciudadana.</p> <p>8.2.1 Antecedentes y fundamentos 8.2.2 Participación de la ciudadanía en las soluciones de política pública 8.2.3 Aval ciudadano y la participación activa de instituciones y grupos sociales 8.2.4 El aval ciudadano y la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de salud (CNCSS) 8.2.5 Función del aval ciudadano en la mejora de la calidad de los servicios de salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NICE. (2014) Indicators Process Guide. National Institute for Health and Care Excellence.</li> <li>• Klazinga N. (2014) Desarrollo y uso de indicadores de Calidad en salud. <i>Calidad y Seguridad hacia las poblaciones</i>. Academia Nacional de Medicina. pp. 27-30</li> <li>• Llerenas V, Gómez J, Martínez A. (2008) Una revisión de distintos marcos teóricos para analizar el tema de la participación ciudadana. <i>Participación ciudadana en la mejora de la calidad de los servicios de salud</i>. México: Instituto Nacional de Salud Pública, pp. 13-27.</li> <li>• Nigenda-López, G. H., Juárez-Ramírez, C., Ruiz-LariosIII, J. A., &amp; HerreraIV, C. M. (2013). Participación social y calidad en los servicios de salud: la experiencia del aval ciudadano en México. <i>Rev Saúde Pública</i>, 47(1), 44-51.</li> <li>• Ruelas E, Armendáriz D. (2008) El aval ciudadano: Transparencia y mejoría de la calidad en trato digno. <i>Participación ciudadana en la mejora de la calidad de los servicios de salud</i>. México. Instituto Nacional de Salud Pública, 59-95.</li> </ul>
--	---	--	--

<p>9. Desarrollo y del satisfacción personal (2 horas)</p>	<p>9.1 Motivación del personal de salud</p> <p>9.2 Satisfacción del personal de salud y sus efectos en la calidad</p>	<p>8.2.6 Objetivos y método del aval ciudadano en la CNCSS y participación ciudadana</p> <p>8.2.7 Análisis de la experiencia del aval ciudadano en el sistema de salud mexicano en la mejora de los servicios de salud y comparación de la estrategia mexicana con otras experiencias latinoamericanas.</p> <p>9.1.1 Motivación y gerencia</p> <p>9.1.2 El qué y el cómo de la motivación</p> <p>9.1.3 Perspectivas de proceso</p> <p>9.1.4 Motivación de los profesionales de la salud</p> <p>9.1.5 Problemas motivacionales</p> <p>9.2.1 El trabajo enajenado</p> <p>9.2.2 El desgaste profesional</p> <p>9.2.3 Trabajo enajenado y desgaste laboral en los profesionales de la salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burns L. Bradley E. Weiner B. (2012) <i>Motivating People. Health care management: organization, design, and behavior.</i> Delmar Publishers, 6ta ed. pp. 91-120</li> <li>• Villanueva-Ega L., Lezana-Fernández M. &amp; Meljem Moctezuma J. (2015) El Desgaste Laboral en los Profesionales de la Salud y sus Efectos en la Calidad de la Atención. <i>La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones.</i> México: Secretaría de Salud. Pp. 173-187</li> <li>• Martina, G. R., Elena, L. L. M., &amp; de los Ángeles, M. C. M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. <i>Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 15(2), 63-72.</i></li> </ul>
--	---	---	--

<p>10. Mejora de procesos (2 horas)</p>	<p>10.1 Herramientas de calidad</p> <p>10.2 Mejora continua</p>	<p>10.1.1 Lluvia de ideas 10.1.2 Diagrama de flujo 10.1.3 Diagrama de causa-efecto 10.1.4 Lista de verificación 10.1.5 Histograma 10.1.6 Diagrama de Pareto 10.1.7 Diagrama de dispersión 10.1.8 Gráficos de control</p> <p>10.2.1 Etapa de proyección 10.2.2 Etapa de diagnóstico 10.2.3 Etapa de intervención: Ciclo PDSA 10.2.4 Etapa de impacto e implementación 10.2.5 Etapa de mantenimiento de la mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universidad Pontificia de Comillas. (2009) Herramientas de Calidad. Madrid. Pp 1-37. Disponible en: <a href="http://web.cortland.edu/matresearch/HerraCalidad.pdf">http://web.cortland.edu/matresearch/HerraCalidad.pdf</a></li> <li>• DGPLADES. Método PDSA. Secretaría de Salud. México. Disponible en: <a href="http://www.dgplades.salud.gob.mx/Contenidos/Documentos/HerramientasMejoraContinua/MetodoPDSA.pdf">http://www.dgplades.salud.gob.mx/Contenidos/Documentos/HerramientasMejoraContinua/MetodoPDSA.pdf</a></li> </ul>
<p>11. Salud en la población (2 horas)</p>	<p>11.1 Carga de la enfermedad en México</p>	<p>11.1.1 Antecedentes y evolución de la carga de la enfermedad en México 11.1.2 Principales resultados nacionales 11.1.3 Comparación internacional de la carga de la enfermedad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berwick, D. M., Nolan, T. W., &amp; Whittington, J. (2008). The triple aim: care, health, and cost. <i>Health Affairs</i>, 27(3), 759-769.</li> <li>• Hernández-Torres F. (2015) Calidad Efectiva de los Servicios de Salud. <i>La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones</i>. México: Secretaría de Salud. Pp. 245-264.</li> <li>• Lozano R. (2015) Carga de la Enfermedad en México 1990-2013.</li> </ul>

<p>12. Acceso Efectivo (2 horas)</p>	<p>11.2 La Triple Meta: Una relación entre la salud, costos y experiencia del paciente durante el proceso de atención</p> <p>11.3 La relación entre calidad de los servicios y salud de la población</p> <p>12.1 Acceso efectivo, conceptos y universalidad de la cobertura</p> <p>12.2 Acceso efectivo a</p>	<p>11.2.1 Conceptos de la “triple meta”</p> <p>11.2.2 Requisitos para el cambio</p> <p>11.2.3 La función de integración</p> <p>11.3.1 Elementos conceptuales de la calidad</p> <p>11.3.2 Calidad efectiva en los servicios de salud en México</p> <p>11.3.3 Modelo Multinivel para la mejora</p> <p>12.1.1 Definición de acceso</p> <p>12.1.2 La efectividad en el acceso</p> <p>12.1.3 México en el contexto del acceso efectivo a los servicios de salud</p> <p>12.1.4 Universalidad de la cobertura y acceso efectivo</p> <p>12.1.5 Retos de México hacia la efectividad en el acceso a los servicios de salud</p> <p>12.2.1 Resultados sobre acceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fajardo-Dolci, G., Gutiérrez, J. P., &amp; García-Saisó, S. (2015). Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal en salud. <i>Salud Pública de México</i>, 57(2), 180-186.</li> <li>• García-Saisó S. Gutiérrez-Reyes J. Pacheco-Estrello P &amp; García-Otamendi A. (2015) Los retos de la calidad de los servicios de salud como barrera para el acceso efectivo. <i>La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones</i>. México: Secretaría de Salud. Pp. 265-282.</li> <li>• Gutiérrez, J. P., García-Saisó, S., Dolci, G. F., &amp; Ávila, M. H. (2014). Effective access to health care in Mexico. <i>BMC health services research</i>, 14(1), 186.</li> </ul>
--------------------------------------	---	---	--

<p>13. Organizaciones confiables y seguras (10 horas)</p>	<p>servicios de salud en México</p> <p>12.3 La relación entre calidad y acceso efectivo</p> <p>13.1 Seguridad del paciente (6 horas)</p>	<p>efectivo a servicios de salud en población mexicana</p> <p>12.3.1 Situación empírica: la relación entre la calidad y la decisión del usuario 12.3.2 Herramientas para la mejora de la calidad en México 12.3.2 Vigilancia y seguimiento 12.3.3 Incentivos a proveedores</p> <p>13.1.1 ¿Qué es la seguridad del paciente? Conceptos básicos de seguridad del paciente y la clasificación internacional 13.1.2 ¿Por qué aplicar el factor humano es importante para la seguridad del paciente? 13.1.3 ¿Cómo entender los sistemas y el efecto de la complejidad en la atención al paciente? 13.1.4 ¿Cómo ser un jugador eficiente en equipo? 13.1.5 ¿Cómo aprender de los errores para prevenir el daño? 13.1.6 ¿Cómo entender y manejar el riesgo clínico?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barajas, E. R., González, O. S., &amp; Vera, W. T. (2007). <i>Seguridad del paciente hospitalizado</i>. Ed. Médica Panamericana. pp. 75-112</li> <li>• Guía curricular Seguridad del Paciente, Edición Multi-profesional. OMS. Disponible en: <a href="http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/calidad_salud.html">http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/calidad_salud.html</a></li> <li>• IBEAS, E. (2009). Prevalencia de efectos adversos en hospitales de Latinoamérica. <i>Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social</i>.</li> <li>• Marco Conceptual de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente. Versión 1.1. Informe Técnico Definitivo, Enero de 2009. World Health Organization. Patient Safety</li> <li>• DGCES. Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente. Secretaría de Salud. Disponible en: <a href="http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/calidad_salud.html">http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/calidad_salud.html</a></li> <li>• Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente. La Cirugía Segura Salva Vidas. Organización Mundial de la Salud,</li> </ul>
---	--	--	--

		<p>13.1.7 ¿Cómo utilizar métodos de mejoramiento de la calidad para perfeccionar la atención?</p> <p>13.1.8 ¿Cómo involucrarse con los pacientes y sus cuidadores asistenciales?</p> <p>13.1.9 ¿Cómo prevenir las IAAS?:</p> <p>13.1.10 Estrategia de la OMS para la mejora de la higiene de las manos como herramienta para la prevención de infecciones nosocomiales</p> <p>13.1.11 La Seguridad del paciente y los procedimientos invasivos: Campaña mundial “La Cirugía Segura Salva Vidas”</p> <p>13.1.12 ¿Cómo mejorar la seguridad de la medicación</p> <p>13.1.13 Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente</p> <p>13.1.14 Soluciones para la Seguridad del paciente – Joint Commission</p> <p>13.1.15 Indicadores de seguridad del paciente</p> <p>13.1.16 Estudio IBEAS. Principales resultados, repercusiones, conclusiones y</p>	<p>2008.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de aplicación de la estrategia multimodal de la OMS</li> </ul>
--	--	---	---



		<p>recomendaciones.</p> <p>13.1.17 <b>Casos clínicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sobredosificación de paracetamol en pediatría.</li><li>- Paciente de 55 años que sufre traumatismo torácico y pélvico.</li><li>- Medicación durante la anestesia médica</li></ul>	
--	--	---	--

	<p>13. 2 Desarrollando organizaciones confiables. (2horas)</p>	<p>13.2.1 Conceptos de organizaciones confiables 13.2.2 La evaluación de los hospitales de acuerdo a los principios de las organizaciones confiables La adaptación de los conceptos de alta confiabilidad en los hospitales.</p>	<p>para la mejora de la higiene de las manos. Organización Mundial de la Salud, 2009.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Joint Commission. (2007). Joint Commission International. Preámbulo a las soluciones para la seguridad del paciente.</li> <li>• Kaiser Permanente. Guidelines for Communicating with Physicians Using the SBAR Process. Disponible en: <a href="https://bcpsqc.ca//documents/2012/12/SQAN-Teamwork-Communication-SBAR-Guidelines-Kaiser-Permanente.pdf">https://bcpsqc.ca//documents/2012/12/SQAN-Teamwork-Communication-SBAR-Guidelines-Kaiser-Permanente.pdf</a></li> <li>• Acciones esenciales para la seguridad del paciente. <a href="http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/Acciones_Esenciales_Seguridad_Paciente.pdf">http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/Acciones_Esenciales_Seguridad_Paciente.pdf</a></li> <li>• Boletín de información farmacoterapéutica de Navarra. Seguridad del paciente: cuidado con los errores de medicación. Caso 1. Volumen 18, N° 3 Mayo-Junio 2010.</li> <li>• Gutiérrez I, Obón B, Aibar C. Análisis de los casi errores. Un nuevo enfoque en el estudio de los acontecimientos adversos. Med. Intensiva 2008, 32 (3): 143-6. España</li> <li>• López S, et. al. El error médico en la práctica anestésica médica. A propósito de un caso. Hospital Provincial docente de Oncología “Marie Curie”. Camaguey. Consultado en: <a href="http://www.researchgate.net/publication/242095059El_error_mdico_en_la_prctica_anestsica_mdica._A_proposito_de_un_caso">http://www.researchgate.net/publication/242095059El_error_mdico_en_la_prctica_anestsica_mdica._A_proposito_de_un_caso</a></li> <li>• Chassin, M. R., &amp; Loeb, J. M. (2013). High-reliability health care: Getting there from here. <i>Milbank Quarterly</i>, 91(3), 459-490.</li> <li>• <i>Becoming a high reliability organization: operational advice for hospital leaders</i>. Agency for Healthcare Research and Quality, 2008.</li> </ul>
--	--	--	---





		<p>13.2.4 La aplicación de los conceptos de alta confiabilidad a los hospitales y el Modelo de Madurez de Servicios de Salud Confiables.</p>	
--	--	--	--

<p>14. Experiencia satisfactoria (2 horas)</p>	<p>13.3 Herramientas para garantizar la calidad y seguridad en los servicios de atención a la salud. (2 horas)</p> <p>14.1 Definiciones y el papel de la satisfacción en los servicios de salud</p>	<p>13.3.1 Calidad y seguridad de los servicios de salud en la certificación 13.3.2 La certificación de establecimientos de atención médica en México 13.3.3 Fases de la certificación 13.3.4 La acreditación de escuelas y facultades de medicina 13.3.5 La certificación de médicos en México 13.3.6 La acreditación de unidades médicas para el Sistema de Protección Social en Salud</p> <p>14.1.1 Satisfacción del paciente 14.1.2 Expectativas del paciente Relación entre la calidad percibida y la calidad del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruelas, E. (2015). <i>Certificación y acreditación en los servicios de salud: modelos, estrategias y logros en México y Latinoamérica</i>. México: Secretaría de salud, 2005.</li> <li>• Ruíz L. P., et. al. (2015) La Certificación de Hospitales y el Modelo del Consejo de Salubridad General para la Atención en Salud con Calidad y Seguridad. <i>La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones</i>. México: Secretaría de Salud. Pp. 305-324</li> <li>• Caminal, J. (2001). La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. <i>Revista de Calidad</i></li> </ul>
--	---	--	--

<p>15. Costos razonables (2 horas)</p>	<p>14.2 La satisfacción como medida de evaluación de los servicios de salud</p> <p>15.1 El costo de la mala calidad y el desperdicio en los servicios de salud</p>	<p>14.2.1 Informes y encuestas de satisfacción</p> <p>14.2.2 Círculos del paciente</p> <p>14.2.3 Variables de satisfacción</p> <p>14.2.4 Estudios de satisfacción</p> <p>15.1.1 Fallas en la prestación de los servicios</p> <p>15.1.2 Fallas en la coordinación de la atención</p> <p>15.1.3 Tratamiento excesivo</p> <p>15.1.4 Complejidad administrativa</p> <p>15.1.5 Heterogeneidad en los precios</p> <p>15.1.6 Reduciendo el costo del desperdicio</p>	<p><i>Asistencial</i>, 16(4), 276-279.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. <i>Revista de calidad asistencial</i>, 17(1), 22-29.</li> <li>• Reyes-Morales, H., Flores-Hernández, S., Saucedo-Valenzuela, A. L., Vértiz-Ramírez, J. D. J., Juárez-Ramírez, C., Wirtz, V. J., &amp; Pérez-Cuevas, R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. <i>salud pública de méxico</i>, 55, S100-S105.</li> <li>• Serrano-del Rosal, R., &amp; Loriente-Arín, N. (2008). La anatomía de la satisfacción del paciente. <i>salud pública de méxico</i>, 50(2), 162-172.</li> <li>• Ortiz Espinosa, R. M., Muñoz Juárez, S., &amp; Torres Carreño, E. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. <i>Revista Española de Salud Pública</i>, 78(4), 527-537.</li> <li>• Ruelas, E. (1993). Calidad, productividad y costos. <i>Salud Pública de México</i>, 35(3), 298-304.</li> <li>• Berwick, D. M., &amp; Hackbarth, A. D. (2012). Eliminating waste in US health care. <i>Jama</i>, 307(14), 1513-1516.</li> </ul>
--	--	---	---

	15.2 La relación entre calidad, productividad y costos.	15.2.1 Definiciones: Calidad, productividad, eficiencia y efectividad 15.2.2 Relación entre productividad y costos 15.2.3 Relación entre calidad y costos 15.2.4 relación entre calidad y productividad o eficiencia	
--	---	---	--