



Gestión de la calidad

Sexto semestre

31153632



Información general de la
asignatura





Información general de la asignatura

Ficha de identificación

Nombre de la asignatura	Semestre	Horas de estudio
Gestión de la calidad	6º	90

Claves de la asignatura

Gerencia de servicios de salud

Lic. 31153632



Contenido

Presentación de la asignatura.....	4
Temario	6
Competencia general.....	8
Competencias específicas	8
Logros.....	9
Metodología de trabajo	10
Evaluación	13
Fuentes de consulta.....	15



Presentación de la asignatura



Un sistema es un conjunto de elementos, normas, métodos y procedimientos acerca de determinada materia, ordenados para realizar algo en conjunto y que se interrelacionan para un propósito común. La palabra sistema ha adquirido distintos usos especializados, pero siempre referente a conjuntos estructurados y organizados. Se habla de sistema no solo cuando se tiene un grupo de elementos que están juntos, sino además cuando trabajan en equipo. La norma ISO 9000:2015 define como sistema el conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Por su parte, gestión, es el conjunto de actividades que de manera coordinada dirigen y controlan los sistemas de una compañía, similar a los que establece la norma ISO 9000:2015, en donde la gestión es un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

La gestión de calidad centra su atención en la parte directiva, es decir, es un proceso por el cual deben pasar todas las organizaciones que presten servicios de salud, debe ser un requisito para incrementar la eficacia de las actividades, de los procesos y de los servicios para ser competitivos. Para hablar de calidad se requiere de planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización de salud que influyen en satisfacción del derechohabiente y en el logro de los resultados deseados por la Institución.

Un sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma ISO 9000:2015, se define como parte del sistema de la organización enfocado en el logro de los resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según correspondan.

Los elementos de la gestión de la calidad son: la planificación, control, aseguramiento y mejora. Por lo tanto, es necesario involucrar todos los aspectos (directivos, personal, procesos, departamentos y recursos) de manera eficiente y eficaz, mediante el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad.

La importancia de la calidad de un servicio de salud no depende solamente de las prestaciones médicas; el servicio está compuesto por muchas piezas y el resultado final dependerá del actuar de cada una de ellas y de la coordinación entre todas.



El personal, tanto médico como no médico, debe ser muy consciente de que su función en la institución es resguardar y promover el valor de la salud en la población.

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes.

Con el fin de alcanzar la calidad en los servicios de salud, deben organizarse de forma adecuada y establecer o aplicar las normas, guías de práctica clínica, procedimientos y protocolos diagnóstico-terapéuticos necesarios, además de realizar los procesos relacionados con la verificación de los instrumentos de medición y cumplir con la certificación y acreditación, que ya es obligatoria para las instituciones de salud públicas y privadas.

La asignatura de Gestión de la calidad, permite al estudiante tener el conocimiento de conceptos básicos de la calidad, su proceso y metodología; además podrá examinar los diferentes modelos de calidad aplicables en los distintos tipos de organizaciones de salud en los tres niveles de atención, para diseñar y mejorar su sistema de calidad a fin de satisfacer las necesidades del servicio.

El propósito de esta asignatura es dotar al Licenciado en Gerencia de Servicios de Salud de los conocimientos teóricos y prácticos que le permitan identificar, analizar y aplicar los diferentes modelos de gestión de calidad, a instituciones de servicios de salud públicas y privadas.

La asignatura se ubica en el Módulo 3 Formación profesional básica, en el sexto semestre, y tiene relación con las asignaturas de Administración de la calidad, Globalización y salud, Estadística básica, Salud pública, Demografía, Organización de sistemas de salud, Fundamentos de salud, Ética y salud, Equipamiento e insumo, Calidad en salud y Planeación estratégica en salud; las cuales establecieron las bases teóricas. Está asignatura contribuye al perfil de egreso del profesional en Gerencia en Servicios de Salud, ayudando a desarrollar la capacidad de análisis, reflexión, manejo de conflictos, trabajo en equipo y habilidades directivas para la toma de decisiones estratégicas en las Instituciones de salud públicas y privadas, considerando el entorno y la aplicación de diversas técnicas, herramientas y conocimientos, para la mejora continua.

La asignatura se encuentra dividida en 3 Unidades; en la Unidad 1, se aborda el marco conceptual de la gestión de la calidad, como una función especializada con base en los principios para la formulación de los estándares de calidad, con la finalidad de proponer acciones que contribuyan a generar una cultura de calidad y a la mejora continua en los procesos, así como los costos de la calidad o no calidad en los servicios de salud.

En la Unidad 2, se proporcionan los fundamentos teóricos de la calidad por procesos para gestionarlos por medio del modelo de relación-cliente-proveedor, describiendo los procesos, procedimientos e instrucciones, así como el análisis de los sistemas de control determinando, los procesos que deben ser mejorados o rediseñados con el fin de



conseguir el incremento de la satisfacción del paciente y la mejora continua de los servicios de salud públicos o privados

Por último, en la Unidad 3, se dedica al Marco Institucional de Sistemas de Gestión de la Calidad, empleando la normalización y la certificación de la norma ISO 9000; 2015 de acuerdo con los estándares de la calidad de las organizaciones, como prestadores de servicios en salud mediante el Modelo del Consejo de Salubridad General.

Temario



Unidad 1. Generalidades de la gestión de la calidad.

- 1.1 Generalidades de la Gestión de la Calidad.
 - 1.1.1 Definición de sistema, gestión y calidad.
- 1.2 Definición de gestión de la calidad.
- 1.3 Tipos de estándares de calidad y su propósito.
- 1.4 Principios para la formulación de los estándares de calidad.
- 1.5 Cultura organizacional y la calidad.
- 1.6 La gestión de la calidad como función especializada y profesionalizada.
- 1.7 Los costos de calidad y no calidad.

Unidad 2. Gestión de la calidad por procesos en el servicio de salud.

- 2.1 Concepto de proceso.
 - 2.1.1 ¿Qué es un proceso?
 - 2.1.2 Características de un proceso: elementos, límites y factores.
- 2.2 Tipos de procesos.
- 2.3 Representación gráfica de los procesos.
 - 2.3.1 Descripción de procesos.



- 2.3.2 Descripción de procedimientos.
- 2.3.3 Descripción de una instrucción.
- 2.4 La gestión de los procesos.
 - 2.4.1 Etapas de la gestión de un proceso.
 - 2.4.2 Características de un proceso bien gestionado.
- 2.5 El sistema de control de la gestión por procesos.
 - 2.5.1 La auditoría interna.
 - 2.5.2 La eco-auditoría.
 - 2.5.3 La autoevaluación.
- 2.6 Métodos para la mejora y el desarrollo de procesos.
 - 2.6.1 La mejora continua de procesos. El ciclo PDCA.
 - 2.6.2 Reingeniería de procesos.
- 2.7 El modelo de relación cliente-proveedor interno.
- 2.8 Método de Benchmarking.

Unidad 3. Marco normativo de gestión de la calidad: acreditación y certificación.

- 3.1 Concepto de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
 - 3.1.1 Requisitos generales del SGC.
 - 3.1.2 Responsabilidad de la dirección.
 - 3.1.3 Gestión de los recursos.
 - 3.1.4 Realización del producto.
 - 3.1.5 Medición, análisis y mejora.
 - 3.1.6 Documentación.
- 3.2 El proceso de implantación y certificación del SGC.
- 3.3 Norma ISO 9000: 2015.
 - 3.3.1 Clasificación de la Norma ISO 9000.
- 3.4 Concepto de la Certificación y clasificación.
 - 3.4.1 Tipos de Certificación.
- 3.5 Definición e importancia de la Acreditación.
- 3.6 Modelo del Consejo de Salubridad General para la certificación de hospitales.



Competencia general



Aplica los fundamentos de gestión de la calidad utilizando procesos, técnicas de medición, sistemas de control, y normatividad vigente, para el cumplimiento de estándares de calidad, acreditación y certificación en los servicios de salud.

Competencias específicas

Unidad 1

Analiza la gestión de la calidad en las instituciones de salud, identificando sus fundamentos para proponer acciones que contribuyan a la mejora continua y competitividad de la organización.

Unidad 2

Distingue la gestión de la calidad por procesos, identificando sus características, tipos, etapas, sistemas de control y métodos para la mejora o rediseño de procesos en los servicios de salud públicos o privados.

Unidad 3

Utiliza la normatividad y marco institucional de los sistemas de gestión de la calidad, analizando los estándares requeridos para revisar el proceso de acreditación y certificación de las organizaciones como prestadores de servicios en salud.



Logros



Unidad 1.

- Identificar los fundamentos básicos de la gestión de la calidad.
- Analizar si la gestión de la calidad en las instituciones de salud es una función directiva.
- Diseñar estándares de calidad para una organización de salud.
- Aplicar el ciclo de la mejora continua en una organización que preste los servicios de salud.

Unidad 2.

- Distinguir los fundamentos teóricos de la calidad por procesos.
- Analizar los procesos, su gestión y sistema de control, así como los métodos aplicados en los sistemas de salud, para garantizar servicios de calidad.
- Aplicar un método para mejora y rediseño de procesos.

Unidad 3

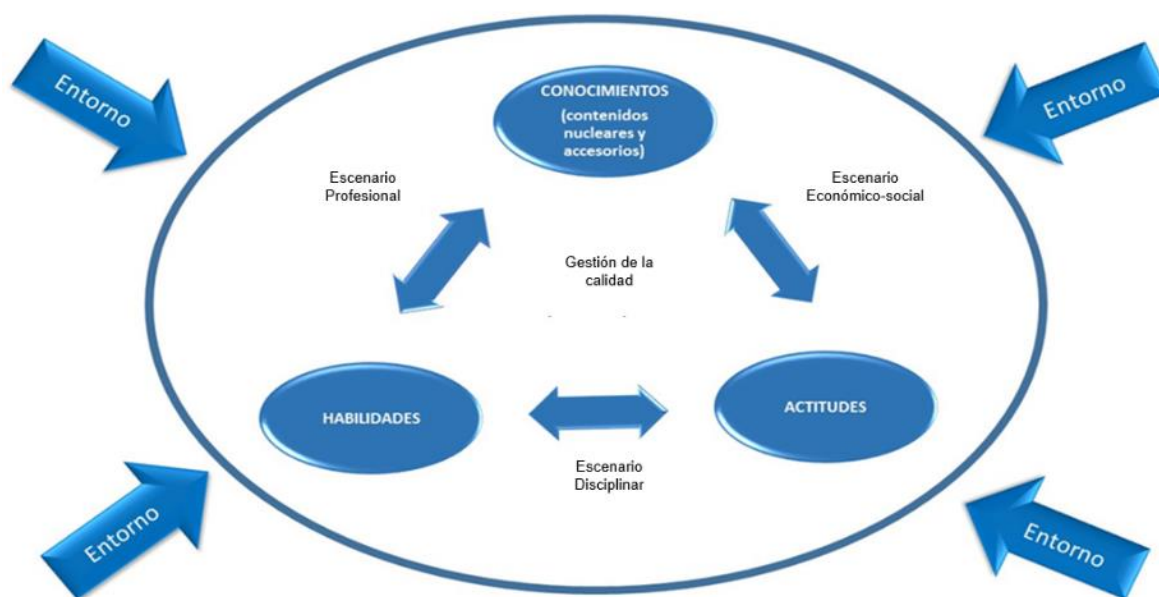
- Analizar los fundamentos teóricos de los sistemas de gestión de la calidad dentro de los sistemas de salud.
- Utilizar la normatividad y marco institucional para los procesos de acreditación.
- Aplicar los estándares requeridos para revisar el proceso de acreditación y certificación de las organizaciones prestadoras de servicios en salud.



Metodología de trabajo



Para alcanzar la competencia de la asignatura, se realizarán actividades de aprendizaje, las cuales en su mayoría están diseñadas por el Docente en línea, quien las enviará para una mejor adquisición de conocimientos y así puedas desarrollar las habilidades necesarias, para abordar cualquier situación de la vida real buscando una comprensión integral del problema planteado a partir de las distintas percepciones que pueda tener cada escenario y así llevarlo a un pensamiento más profundo, con la intención de conocer, comprender y llevar a la práctica la gestión de calidad, manteniendo un compromiso social, con base al reconocimiento del contexto y las necesidades de los destinatarios del servicio de salud



Por ello en cada actividad que realices, en la mayoría de los casos, obtendrás un producto que será la evidencia del aprendizaje alcanzado durante el desarrollo de la asignatura.

En el transcurso del estudio de la asignatura encontrarás actividades individuales y colaborativas que tienen el propósito de recopilar las evidencias para demostrar:



- El aprendizaje obtenido.
- El desarrollo de competencias.

Es importante señalar que las actividades colaborativas tienen una función adicional que es promover la interacción con tus compañeros, ya sea bajo la modalidad asíncrona, que permite que reconozcas las aportaciones de los demás, reflexiones sobre ellas y construyas tus aportaciones según tu propio estilo y ritmo de aprendizaje; e incluso en algunos casos podrás evaluarlas. Y bajo la modalidad síncrona, la cual generará un intercambio de ideas en tiempo real con tus compañeros y con el *Docente en línea*.

La interacción grupal que se espera obtener fluye en varios sentidos:



Para desarrollar las actividades contarás con las herramientas que ofrece el aula virtual, que son:

Foro de Dudas y consultas.



En él podrás plasmar todas las inquietudes y cuestionamientos que te vayan surgiendo al momento de consultar los contenidos nucleares (materiales por unidad), así como al realizar las actividades y evidencia de aprendizaje. Tu docente en línea también podrá realizarte un diagnóstico de todos los conocimientos relacionados con la asignatura, con los que cuentas, o bien, organizar equipos de trabajo si se requiere realizar una actividad en equipo con tus compañeros(as).



Planeación didáctica del docente en línea.



Este espacio fue diseñado para que el docente en línea pueda plasmar y comunicar tanto las actividades determinadas para esta asignatura como las complementarias; éstas últimas te aportarán elementos para alcanzar la competencia específica, es decir, tu objetivo por unidad.

Es importante mencionar que deberás estar al pendiente de este espacio, porque el docente en línea puede comunicarse contigo y atender contingencias o problemáticas que vayan surgiendo en el semestre. Asimismo, te comunicará el diseño de cada una de las actividades que contribuirán a tu aprendizaje y asignar fechas de entrega, para que finalmente autogestiones tu tiempo requerido para esta asignatura, otra de las funciones de este espacio es que también te puede enviar material extra de consulta.

Autorreflexiones



Por otro lado, cuentas con la actividad de Autorreflexiones, misma que podrás realizar mediante la herramienta de tarea. El docente en línea te formulará preguntas detonadoras para generarte una reflexión respecto a lo revisado en cada unidad, reflexión que podrás plasmar a través de un documento que, a su vez, podrás subir en la herramienta de tarea con el mismo nombre. Es importante saber que, en esta herramienta, sólo tendrás un intento; por lo que deberás esforzarte al máximo.

Asignación a cargo del docente en línea



Asimismo, cuentas con la pestaña de Asignación a cargo del docente en línea. En esta herramienta deberás subir las respuestas de las actividades complementarias determinadas y comunicadas por tu docente en línea, mediante el foro de Planeación didáctica del docente en línea, te permitirán abarcar conocimientos y habilidades para alcanzar las competencias establecidas en la asignatura.

Contenidos nucleares



Por último, no olvides consultar los contenidos nucleares que fueron seleccionados, determinados y desarrollados por un equipo docente para cada unidad, ya que estos son el conocimiento mínimo que debes aprender para poder realizar las actividades mencionadas anteriormente y así concluir con éxito la asignatura de Gestión de la calidad ¡No dejes de hacerlo!

Dentro de la estrategia didáctica que se estará trabajando, se promueve el trabajo individual y colaborativo con el fin de enriquecer la experiencia y el intercambio, no solo de información, sino también de ideas entre los integrantes del grupo, de tal forma que estos



espacios sirven para enriquecer tu aprendizaje y para que contribuyas al de tus compañeros(as); sirviendo como material de consulta y espacios de reflexión. Para ello, se espera que participes de manera activa, motivado(a) en todo momento por tu *docente en línea*, quien tendrá como función moderar la participación y realizar la consolidación final del tópico.

Entre las funciones que tendrá el *Docente en línea* están:

- Aclarar dudas y atender tus comentarios, manteniendo una comunicación constante a través de foros de dudas, chat de plataforma, videoconferencias, correo institucional y espacio de planeación didáctica del docente en línea.
- Orientarte acerca del enfoque de la información que investigues y que creas que te puede ayudar a realizar las actividades y resolver el problema que se te presente.
- Realizar la retroalimentación puntual de las aportaciones que lleves a cabo.
- Proponer actividades, cuidando que sean significativas y que contribuyan a enriquecer y consolidar tu aprendizaje.
- Conformar equipos y determinar los roles de participación en las actividades colaborativas.

Evaluación



En el marco de la UnADM, la evaluación se conceptualiza como un proceso sustancial del mismo aprendizaje, el cual se despliega en la interacción del estudiante con los actores y componentes educativos mediante el aula virtual y fuera de ella en su propio contexto, ya sea laboral, familiar, de formación profesional, etcétera, por lo que se le considera un proceso integral y en continua creación y recreación.

Es por ello que la acreditación de la asignatura requiere de tu participación responsable, autónoma y activa, aprovechando al máximo los recursos disponibles como el acompañamiento y comunicación estrecha con el docente, quien a través de la retroalimentación permanente a tus dudas, consultas y actividades, evaluará tu desempeño



y detectará áreas oportunidad que requieran especial atención, es por esto que se hace necesaria la recolección de evidencias que reflejen el logro de las competencias que tú has desarrollado.

La comunicación permanente es fundamental para promover el aprendizaje significativo y reconocer el esfuerzo, así como las áreas vulnerables. Es requisito indispensable la entrega oportuna de cada una de las tareas, actividades y evidencias, así como la participación en foros y demás actividades programadas en cada una de las unidades y conforme a las indicaciones dadas. La planeación didáctica e instrumentos de evaluación establecidos para cada actividad contienen los criterios y lineamientos generales para realizarlas, por lo que es importante que las revise antes de elaborarlas.

En lo que se refiere a la asignación a cargo del docente, este hará uso de instrumentos y técnicas de evaluación con previa planificación que permitirán retroalimentar y reforzar de manera pertinente y permanente a los estudiantes, de acuerdo con el avance y características del grupo, con el fin de mediar su proceso formativo entre los conocimientos que ha adquirido en forma satisfactoria y aquellos que requieran un esfuerzo adicional para poder ser aprendidos en forma suficiente.

A continuación, se expone el esquema general de evaluación.

Esquema de evaluación		
Evaluación continua	Actividades colaborativas	10%
	Actividades individuales	30%
E-portafolio	Evidencia de aprendizaje	40%
	Autorreflexiones	10%
Asignación a cargo del docente	Instrumentos y técnicas de evaluación propuestas por el docente en línea	10%
CALIFICACIÓN FINAL		100%

Cabe señalar que, para aprobar la asignatura, se debe obtener la calificación mínima indicada por la UnADM.



Fuentes de consulta



- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Prentice Hall.
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw-Hill.
- Consejo de Salubridad General. (2017). Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica. (SINACEAM).
<http://www.csg.gob.mx/contenidos/certificacion/sinaceam.html>
- Gryna, F., Chua, R., y Defeo, J. (2007). *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad*. McGraw-Hill.
- Rivero, O. y Durante, I. (2008). Ética en la medicina actual. *Gaceta Médica México*, 144 (4), 279-283. https://www.anmm.org.mx/GMM/2008/n4/1_vol_144_n4.pdf
- Rivero, O., Tanimoto, M., Paredes, R., y Ortigosa, J. L. (s.f.). *La certificación de hospitales en México. Seminario El ejercicio actual de la medicina*.
http://www.facmed.unam.mx/sms/seam2k1/2001/ponencia_mar_2k1.htm
- Secretaría de gobernación. (2008). *ACUERDO por el que se establecen las bases para el desarrollo del Programa Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica*. México: Diario Oficial de la Federación.
http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5044752&fecha=13/06/2008#:~:text=Que%20el%20d%C3%ADa%20de,a%C3%B1os%20de%202002%20a%202008.