



Universidad Guadalajara
Centro Universitario del Sur

Programa de Estudio

1. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

División

CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

Departamento

CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Academia

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS APLICADAS

Programa(s) educativo(s)

Carrera de Enfermería

Denominación de la unidad de aprendizaje:

CALIDAD Y SEGURIDAD DEL USUARIO

Clave de la materia:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Carga horaria global:	Valor en créditos:
19014	16	32	48	4

Tipo de curso:		Nivel en que se ubica:	Prerrequisitos:
C = curso	X	Técnico Medio X	Ninguno
CL = curso laboratorio		Técnico Superior	
L = laboratorio		Universitario	
P = práctica		Licenciatura	
T = taller		Especialidad	
CT = curso - taller		Maestría	
N = clínica		Doctorado	
M = módulo			
S = seminario			

Área de formación:

Básico común obligatorio

Perfil docente:

Profesional de la salud especializado en el área de Enfermería con grado académico básico de licenciatura, preferentemente con especialización, maestría o doctorado; con capacidad de formar recursos humanos del área con competencias orientadas al análisis de los factores socio-económico-culturales hospitalario

Elaborado por:

Actualizado por:

MGSS CARLOS BERNARDO CHAVEZ MARTÍNEZ		MGSS CARLOS BERNARDO CHAVEZ MARTÍNEZ	
Fecha de elaboración:	Fecha de última actualización:	Fecha de última evaluación:	Fecha de aprobación por Colegio Departamental:
AGOSTO 2015			

1. PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

El curso de Calidad y Seguridad del usuario busca proporcionar las herramientas esenciales de las actividades en cualquier área de la salud, ya sea hospitales, clínicas, centro de salud, para una atención al paciente, familiar, compañero de trabajo, desde una perspectiva integradora que incluya elementos contextuales, socioeconómicos, culturales, económicos y educacionales entre otros. Lo anterior, tomando siempre como punto de partida nuestra situación de salud nacional, y nuestras políticas

2. OBJETIVO GENERAL/COMPETENCIA

Desarrolla su práctica profesional con conocimientos necesarios para la promoción, aplicación, seguimiento, evaluación de normas y estándares de calidad tendientes para disminuir el riesgo de salud en ambientes laborales que favorezcan la autoprotección y de la persona beneficiaria.

Formar un profesional competente poseedor de saberes teóricos, prácticos y formativos científicos, habilidades y destrezas, actitudes y valores positivos que le permiten tomar decisiones en la solución de problemas de manera multi e interdisciplinaria; capaz de influir en su entorno social, ambiental e histórico; aplicar y generar el autocuidado, nuevos conocimientos y el uso de tecnología que incidan en la salud del individuo y familia en las diversas etapas de la vida, así como en la comunidad y en condiciones de desastres.

3. CAMPO DE APLICACIÓN PROFESIONAL DE LOS CONOCIMIENTOS

Diseña, aplica, promueve y evalúa programas de la carrera de Enfermería. En diferentes poblaciones y contextos, tanto desde el punto de vista de los profesionales, evaluadores.

4. SABERES:

Prácticos	Conoce el Modelo Nacional Total en los servicio de Salud y posiciona la calidad de la atención sanitaria y la de seguridad del usuario como prioridad sectorial.
Teóricos	Adquiere los conceptos básicos del enfoque de calidad y seguridad en la atención del usuario. Indaga qué es lo que espera el usuario en la atención solicitada. Analiza en qué grado se promueve una cultura de calidad en nuestra sociedad a través de mecanismos de información y formación de la atención al usuario.
Formativos	Integra y promueve una cultura de calidad para el desarrollo de la atención al paciente. Comprende la forma en que los valores orientan hacia la acción personal, profesional y social.

5. CONTENIDO TEMÁTICO (TEÓRICO-PRÁCTICO)

1.- FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD COMO EJE TRANSVERSAL DE LOS TEMAS DE SALUD:

1.1. Definiciones.

1.2. Relaciones conceptuales: calidad, seguridad, efectividad, eficiencia, accesibilidad, equidad, ética y bioética.

1.3. Fundamentos de la calidad.

1.4. Exponentes de la calidad contemporáneos.

1.5. Dimensiones de la calidad.

1.6. Percepciones de los usuarios internos y externo.

2.- MEDICION Y EVALUACION DE LA CALIDAD:

2.1. Indicadores.

2.2. Estándares.

2.3. Métodos: Evaluación de la calidad técnica, evaluación de la calidad interpersonal, evaluación de las tecnologías.

2.4. Sistemas complejos y calidad.

2.5. Certificación y acreditación hospitalaria.

3.- SEGURIDAD PARA LOS USUARIOS EXTERNOS (parte 1):

3.1. Antecedentes e importancia, un reto en el sistema sanitario y un desafío para la información.

3.2. Teoría del error.

3.3. Causas individuales.

3.4. Causas organizacionales.

3.5. Causas sistémicas.

4.- SEGURIDAD PARA LOS USUARIOS (PARTE 2):

4.1. Acciones esenciales para la seguridad del paciente.

4.2. Eventos adversos.

4.3. Higiene de manos.

5.- FUNDAMENTOS ORGANIZACIONALES DE LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD:

5.1. Organizaciones de servicio humano.

5.2. Papel usuario.

5.3. Análisis de organizaciones de servicio de salud.

5.4. Cultura y liderazgo en las organizaciones.

5.5. Cambio organizacional como fundamento de la mejora.

5.6. Dirección hacia la calidad.

6.- ALTERNATIVAS PARA MEJORA CONTINUA DE DECISIONES PARA LA COMUNICACIÓN CLÍNICA:

6.1. Procesos organizacionales.

6.2. Herramientas.

6.3. Estrategias en las organizaciones de atención médica.

6.4. Estrategias en los sistemas de salud.

6.5. Teorías de las decisiones clínicas.

6.6. Medicina basada en evidencias.

6.7. Enfermería basada en evidencias.

6.8. Comunicación con el usuario.

7.- EVALUACION DE LA CALIDAD EN LOS SERVICOS DE ENFERMERIA:

7.1. Modelos de evaluación de la calidad en enfermería.

6. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

- Aprendizaje Basado en competencias
- Lluvia de ideas
- Uso de las TIC's

7. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

8.1. Evidencias de aprendizaje	8.2. Criterios de desempeño
1.- Evidencia de desarrollo de investigación de temas asignados.	1.- Diseña actividades de trabajo individual y colaborativo, mediante la investigación bibliográfica y en internet de temas asignados, utilizando una amplia gama de recursos.
2.- Utiliza las TIC's con actitud transformadora, crítica y reflexiva.	2.- Diseña actividades de trabajo individual y colaborativo y de resolución de problemas mediante la investigación de temas asignados, utilizando una amplia gama de las TIC's, adaptando materiales para hacer posible su difusión.
3.- Intercambio de información entre pares (exposición) utilizando correcta y adecuadamente el	3.- favorece la comunicación al extender el tema en exposición, clarifica y explica según su investigación y

<p>lenguaje y los diversos medios, formas, procedimientos e instrumentos de comunicación.</p> <p>4.- Obtención de información mediante la aplicación crítica y reflexiva de las instituciones que otorgan servicios de salud.</p> <p>5.- Exámenes estructurados por escrito.</p> <p>6.- Compilación de los siguientes temas: a) Certificación y acreditación en salud. b) Acciones esenciales para seguridad del paciente. c) Higiene de manos. d) Eventos adversos.</p>	<p>experiencia obtenida, da respuestas en forma pertinente a las necesidades sugeridas durante su presentación.</p> <p>4.- Diseña actividades de trabajo colaborativo y de resolución de problemas al utilizar la comunicación entre grupos de trabajo heterogéneo y multidisciplinar. Favorece la comunicación y da respuesta a la información solicitada y discierne las situaciones que requieran colaboración, respondiendo de forma adecuada y pertinente.</p> <p>5.- da respuesta de forma correcta las interrogaciones planteadas, de la siguiente forma: a) Integral e integradora. b) Por experiencia obtenida durante el curso. c) Aprendizaje obtenido y logrado por diferentes medios.</p> <p>6.- Presenta compilación de los temas propuestos y en forma de resumen y en formato electrónico (favoreciendo la optimización de los recursos físicos y económicos, así como de tipo de preservación de la ecología). Letra tipo arial, número 12 sin sangrías, hoja de presentación con datos del Centro universitario, personales y del docente, índice, desarrollo de los temas, sin faltas de ortografía, conclusiones. (Rubrica)</p>
--	---

8. CALIFICACIÓN

CONCEPTUAL SABER		
DIMENSION	INSTRUMENTO	PONDERACION
Saber teórico	Evaluación diagnóstica	0 %
	Exámenes parciales	25 %
PROCEDIMIENTO HACER		
DIMENSION	INSTRUMENTO	PONDERACION
Saber práctico	Intercambio en pares (exposiciones)	25 %
	Compilación	20 %
	Trabajo colaborativo (investigación en equipo)	15 %
ACTITUDINAL SER		

DIMENSION	INSTRUMENTO	PONDERACION
Saber formativo	Iniciativa y responsabilidad	5 %
	Permanencia	5 %
	Actitud y aptitud	5 %
T O T A L		100 %

9. ACREDITACIÓN

<p>Periodo ordinario. De conformidad con el artículo 20 del Reglamento General de Evaluación y Promoción de Alumnos de la Universidad de Guadalajara, para que el alumno tenga derecho al registro del resultado final de la evaluación en el periodo ordinario, establecido en el calendario escolar aprobado por el Consejo General Universitario, se requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y II. Tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades registradas durante el curso. 	<p>Periodo extraordinario. De conformidad con el artículo 27 del Reglamento General de Evaluación y Promoción de Alumnos de la Universidad de Guadalajara, para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, se requiere:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente. II. Haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente. III. Tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades registradas durante el curso. <p>Se exceptúan de este caso las materias de orden práctico que requerirán la repetición del curso (Art. 23 RGEYPA).</p>
--	---

10. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Cabo, S. (2014). Gestión de la calidad en las Organizaciones Sanitarias. España: Editorial Díaz de Santos.

Conde, J. (2015). Seguridad del Paciente. México: Editorial Prado.

Moreno, M. (2016). Calidad y Seguridad en la atención del paciente. México: Editorial Trillas.

Vargas, C. (2014). Manual de Evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Estrategias para su aplicación. México: EAN: 9786079356040 3ª. Edición.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

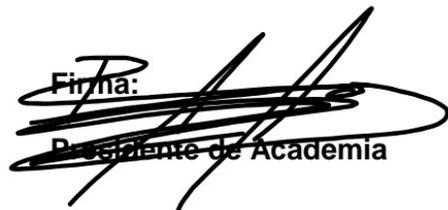
Mérida, F. (2012). Fundamentos de la Seguridad del paciente. Análisis y estrategias en el laboratorio clínico.

México: Editorial medica Panamericana.

11. RECURSOS COMPLEMENTARIOS (páginas web, mooc's, plataformas, objetos de aprendizaje)

<http://dgces.salud.gob.mx>

<http://fundacionfundesalud.org>

Firma:

Presidente de Academia

Vo. Bo.

Jefe de Departamento