



Universidad Veracruzana
Dirección General de Desarrollo Académico e Innovación Educativa
Dirección de Innovación Educativa / Departamento de Desarrollo Curricular

Programa de experiencia educativa
Área de Formación de Elección Libre

1. Área Académica

Todas las áreas académicas

2. Programa Educativo

Todos los programas educativos

3. Entidad(es) Académica(s)	4. Región(es)
Instituto de Ciencias de la Salud	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Xalapa;</i> • <i>Veracruz-Boca del Río;</i> • <i>Poza Rica-Tuxpan;</i> • <i>Coatzacoalcos-Minatitlán;</i> • <i>Orizaba-Córdoba</i>

5. Código	6. Nombre de la Experiencia Educativa
CSAL 00001	Calidad de la atención en salud

7. Área de Formación del Modelo Educativo Institucional	8. Carácter
Área de Formación de Elección Libre	N/A

9. Agrupación curricular distintiva
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Salud y bienestar</i>

10. Valores

Horas Teóricas	Horas Prácticas	Horas Otras	Total de horas	Créditos	Equivalencia (s)
2	0	No Aplica	30	4	No Aplica

11. Modalidad y ambiente de aprendizaje

12. Espacio

13. Relación disciplinaria

14. Oportunidades de evaluación

M: Curso.	A: Virtual	Múltiples	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Multidisciplinaria</i> 	Ordinario
------------------	-------------------	------------------	-------------------------------------------------------------------------------	------------------

15.EE prerrequisito(s)

No Aplica

16. Organización de los estudiantes en el proceso de aprendizaje

Máximo	Mínimo
15	10

17. Justificación

El tema de la calidad de la atención en los servicios de salud es de suma importancia para el sector académico y las instituciones de salud en México, ya que se ha convertido en una exigencia por parte de los usuarios y una prioridad para las instituciones por responder adecuadamente con calidad a los servicios que proporcionan. Cada día se hace más evidente la necesidad de incrementar la calidad, tanto de la educación como de la atención de manera armónica, debido a que la relación entre ambas es recíproca. En las universidades es necesario hacer confluir los esfuerzos para vincular la calidad de la educación con la calidad de la atención por medio de un sistema de enseñanza-aprendizaje enfocado en la calidad. La población estudiantil es un grupo potencialmente receptivo y sensible por lo que en esta etapa se pueden forjar actitudes, valores y conductas que le serán útiles durante su vida. Desarrollar en el estudiante conocimientos y habilidades en esta área, les permitirá integrar a su desempeño la cultura por la calidad en salud transfiriéndola a su disciplina, favoreciendo con ello una formación integral.

18.Unidad de competencia (UC)

El/la alumno/a aplica el concepto de la calidad de la atención en salud a través de la lectura, análisis de textos y la discusión grupal, tanto en su vida diaria como en su disciplina con responsabilidad, respeto y ética, propiciando con ello una formación integral.

19. Saberes:

Heurísticos	Teóricos	Axiológicos
<ul style="list-style-type: none">• Lectura de comprensión.• Análisis y crítica de textos.• Comprensión.• Expresión oral y escrita.• Generación de ideas.• Manejo de buscadores de información.• Manejo de Internet.• Manejo de Word.• Organización de la información.• Síntesis.	<p>Calidad de la atención en salud</p> <ul style="list-style-type: none">• Concepto de salud• Concepto de calidad• Definición de calidad en salud.• Dimensiones y enfoques. <p>Prestación de los servicios de salud</p> <ul style="list-style-type: none">• Sistemas y servicios de salud• Relación profesional de la salud – paciente.• Normas básicas de atención en salud. <p>Evaluación de la calidad de la atención en salud</p> <ul style="list-style-type: none">• Conceptos y objetivos.• Evaluación de la calidad a partir de la estructura, proceso y resultado.• Indicadores.	<ul style="list-style-type: none">• Colaboración• Compromiso• Constancia• Disposición para la interacción y el intercambio de información• Ética• Interés cognitivo• Respeto• Responsabilidad• Tolerancia• Disposición hacia el trabajo colectivo

20. Estrategias generales para el abordaje de los saberes y la generación de experiencia

Señale las actividades necesarias, puede indicar más de una.	() Actividad presencial	(X) Actividad virtual/ () En línea
De aprendizaje		<ul style="list-style-type: none"> • Consulta en fuentes de información diversas. • Lectura, síntesis e interpretación. • Análisis y discusión de lecturas. • Discusión acerca de la importancia e impacto del tema. • Elaboración de bitácoras. • Palabras clave. • Resúmenes. • Elaboración de reportes de lectura.
De enseñanza		<ul style="list-style-type: none"> • Encuadre. • Exposición del tema con apoyos tecnológicos variados. • Discusión dirigida. • Tareas de estudio independiente. • Organización de grupos colaborativos. • Plenaria. • Lecturas comentadas. • Aprendizaje basado en problemas.

21. Apoyos educativos.

<ul style="list-style-type: none"> • Programa de trabajo de las sesiones • Antología • Lecturas seleccionadas • Programas de cómputo • Computadora

22. Evaluación integral del aprendizaje.

Evidencias de desempeño por productos	Indicadores generales de desempeño	Procedimiento de evaluación	Porcentaje
---------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------	------------

Elaboración y aplicación de encuesta en línea	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinencia argumentativa • Orden • Claridad • Coherencia • Suficiencia • Redacción • Presentación 	Técnica: observación sistemática Instrumento: Rubrica	40%
Elaboración de 3 ensayos	<ul style="list-style-type: none"> • Orden • Claridad • Coherencia • Suficiencia 	Técnica: Productos de investigación Instrumento: Rubrica de evaluación	60%
		Porcentaje total:	100%

23. Acreditación de la EE

Para acreditar, el/la estudiante deberá cumplir con al menos el 60% en las evidencias de desempeño, de acuerdo con el Estatuto de Alumnos 2008.

24. Perfil académico del docente

- **Formación académica**, posgrado del área de ciencias de la salud.
- **Experiencia docente** en el nivel superior en IES públicas o privadas, mínimo 2 años.
- **Experiencia profesional** vinculada a la EE o investigación en el campo de los sistemas de salud.

25. Fuentes de información

Alemán Lage, M. D. C., García Roche, R., & Jorge Miranda, R. (2000). **Evaluación de la calidad de la atención médica en el subsistema de urgencias del municipio 10 de octubre, 1997**. Revista Cubana de salud pública, 26(2), 110-116.

Barquín Calderón M. **Dirección de hospitales**. Editorial McGraw-Hill 2003.

C. N. D. H. Norma oficial mexicana NOM-036-SSA2-2012, prevención y control de enfermedades. **Aplicación de vacunas, toxoides, faboterápicos (sueros) e inmunoglobulinas en el humano**.

De la Federación, O. **Norma oficial mexicana NOM-087-ECOL-SSA I-2002, protección ambiental-salud ambiental-residuos peligrosos biológico-infecciosos-clasificación y especificaciones de manejo índice**.

De la Federación, D. O. (2015). **Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-2015, Para la prevención y control de enfermedades bucales**. Diario Oficial de la Federación, México.

De los laboratorios, C. I. N. **NORMA Oficial Mexicana NOM-007-SSA3-2011, Para la organización y funcionamiento de los laboratorios clínicos**. Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos. -Secretaría de Salud.

Donabedian A. **Defining and measuring the quality of Health Care. Assesing Quality Health Care Perspectives for Clinicians**. Williams y wilkins, 1992 (41-64).

Donabedian A. **Evaluación de la calidad de la atención médica**. Organización Panamericana de la Salud, 1992, 382-404.

Donabedian A. **Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial**. Control de calidad asistencial, 1991;6(2):31-39.

Durán-González L. **Eficiencia en la prestación de servicios de salud**. Salud Pública Mex 1992;34(suplemento):46-61.

Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. (2018). **Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud**. Espacios, 39(32), 1-12.

Gerónimo-Carrillo, R., Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olán, L., & Ramos-Rendón, K. C. (2022). **Calidad de**

servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Salud quintana roo, 9(35), 11-15.

Infantes Gómez, F. M. (2017). **Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016.**

Macías, G. F. (2009). **Evaluación de la calidad de atención en el centro de salud de campo verde: San Salvador de Jujuy.** Cuadernos de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Universidad Nacional de Jujuy, (37), 291-305.

Malagón-Londoño G., Galán Morera R., Pontón Laverde G. **Administración hospitalaria.** Editorial Médica Panamericana 2000.

Malagón-Londoño G., Galán Morera R., Pontón Laverde G. **Auditoria en salud para una gestión eficiente.** Editorial Médica Panamericana 1998.

Médica, A., & de la Federación, D. D. O. (2012). **Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico.**

Mejía, J. A. S. (2019). **Impacto de la evaluación del desempeño en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del Hospital de Cuilapa.** Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente, 6(1), 41-56.

Morales Rivas, M., & Carvajal Garcés, C. F. (2008). **Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria.** Revista médica (Cochabamba), 19, 24.

Ortiz Espinosa, R. M., Muñoz Juárez, S., & Torres Carreño, E. (2004). **Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México.** Revista española de salud pública, 78(4), 527-537.

Perdomo, C. A. R., & Romero, A. Y. P. (2013). **Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos.** Assessment of Nursing Care Quality in the Intensive Care Unit. Avaliação da Qualidade do Cuidado do Pessoal de Enfermagem na Unidade de Cuidados Intensivos.

Picón, A. I., & Ramirez, E. R. (2018). **Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia.** Nova, 16(29), 21-31.

Prieto, M. R. C., Zecereda, H. V., & Méndez, S. S. (2003). **Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003.** Situa, 12(23), 47-53.

Ruelas, Barajas E. **Los paradigmas de la calidad en la atención médica.** Gac Méd Méx; 133(2): 141-146.

Ruelas-Barajas E. **Calidad, productividad y costos.** Salud Pública Mex 1993; 35(3):298-304.

Ruelas Barajas E. **Hacia una estrategia de garantía de calidad.** De los conceptos a las acciones. Salud Pública Mex. 1992;34(suplemento):29-45.

Rodríguez Weber, M. A. (2019). **Satisfacción de usuarios de consulta externa de especialidad en el Instituto Nacional de Pediatría.**

Sánchez Barrón, L. A. (2012). **Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León** (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).

Santolalla, P. M. (2016). **Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015.** Ucv-Scientia, 8(2), 119-123.

Secretaría de Salud. (2002). **Carta de los derechos generales de los pacientes.** Rev de la Asoc Mex de Med Crit y Ter Int, 16(5).

Secretaría de Salud. (2006). **Norma Oficial Mexicana NOM-043-SSA2-2005, Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.** Diario Oficial de la Federación.

Valverde, R. G., & Díaz, N. D. C. G. (2016). **Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa-Essalud, Chongoyape-Perú.** TZHOECOEN, 8(2).

Vásquez, W., Arimborgo, C., Pillhuaman, N., & Vallenás, G. (2009). **Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.** Investigaciones sociales, 13(22), 337-353.

Zamora Chávez, S. C. (2016). **Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria.** Horizonte Médico (Lima), 16(1), 38-47.

Fuentes de Internet:

Calidad de la atención en salud: http://www.hon.ch/HONselect/Selection_sp/N05.html

Evaluación de la calidad en la atención en salud; un estudio de casos:

<http://colombiamedica.univalle.edu.co/Vol32No1/calidad.html>

Calidad de la atención en salud desde una perspectiva de género:

http://www.ubiobio.cl/ts/tecnicas/Tesis/ABSTRAC/calidad_de_la_atencion.htm

Guía para los pacientes y las familias mejorando la calidad de la atención médica:

<http://www.ahrq.gov/consumer/qnltitesp/>

26. Formalización de la EE

Fecha de elaboración	Fecha de modificación	Cuerpo colegiado de aprobación
15/10/2003	13/06/2024	Consejo Técnico del Instituto de Ciencias de la Salud

27. Nombre de los académicos que elaboraron/modificaron

Dr. José Alberto Muños Hernández / Dra. Patricia Pavón León/ Dr. Sealtiel Armenta Arellano / Dra. María del Carmen Gogeoascoechea Trejo