



INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL

SECRETARIA ACADEMICA

DIRECCION DE ESTUDIOS PROFESIONALES EN CIENCIAS MEDICO BIOLÓGICAS

## PROGRAMA DE ESTUDIO

ESCUELA:	ESCUELA NACIONAL DE MEDICINA Y HOMEOPATÍA	ASIGNATURA:	CULTURA DE LA CALIDAD
CARRERA:	MÉDICO CIRUJANO Y PARTERO	CRÉDITOS:	4
DEPARTAMENTO:	AMBIENTE Y SALUD PÚBLICA	TIPO DE ASIGNATURA:	TEÓRICA
ÁREA:	SOCIOMÉDICAS	MODALIDAD:	OPTATIVA: <b>CICLO BÁSICO</b>
		VIGENCIA:	AGOSTO 2003

### FUNDAMENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

LA REALIDAD ACTUAL DEMANDA LA IMPLANTACIÓN DE PROGRAMAS PARA LA PROMOCIÓN DE MEJORAS QUE CONDUZCAN AL LIDERAZGO EN CUALQUIER ACTIVIDAD. LOS ASPECTOS ECONÓMICOS Y DE ORGANIZACIÓN DEBERÍAN ESTAR CONECTADOS PARA OPERAR EN TIEMPO REAL, BAJO UNA PLATAFORMA ABIERTA A LAS NECESIDADES CAMBIANTES DE LA SOCIEDAD Y SU ENTORNO. LA CALIDAD TOTAL EXIGEN METAS GRANDES Y AUDACES LO CUAL IMPLICA CONJUGAR EXPERIENCIA, CONOCIMIENTO, ENTENDIMIENTO DEL MEDIO, VALOR Y DISCIPLINA. UNA VISIÓN CLARA DEL MEDIO EXTERNO, Y LA FLEXIBILIDAD Y EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS SERÁN LA BASE QUE SOPORTE NUESTRAS ESTRUCTURAS. FORMAR PROFESIONISTAS E INVESTIGADORES CONSCIENTES DE LA PROBLEMÁTICA ECONÓMICA Y SOCIAL DE NUESTRO MEDIO, GESTORES DEL CAMBIO HACIA UNA CULTURA DE CALIDAD CON UNA VISIÓN CLARA DEL FUTURO Y AMPLIO CONOCIMIENTO DE LAS NUEVAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PAÍS

### OBJETIVO DE LA ASIGNATURA

CONTRIBUIR A LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD EN EL ÁMBITO MÉDICO CON UNA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA, DESDE LA PERSPECTIVA DE LA MEJORA CONTINUA, LA INNOVACIÓN Y LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN, CONSIGUIENDO EN TODO MOMENTO LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS PACIENTES.

#### TIEMPOS TOTALES ASIGNADOS

HS/SEMESTRE TOTAL:	36
Hs/semana total:sem/sem	2 T 18
Hs. Teoría sem/sem:	2
Hs. Práctica sem/sem:	0

#### PROGRAMA ELABORADO Y ACTUALIZADO

Por:	ACADEMIA DE AMBIENTE Y SALUD PÚBLICA
Revisado por:	SUBDIRECCIÓN ACADÉMICA
Aprobado por:	CONSEJO TÉCNICO CONSULTIVO ESCOLAR

#### AUTORIZADO POR:

COMISIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO DEL CGC

<b>N° DE LA UNIDAD:</b>	<b>I</b>	<b>NOMBRE DE LA UNIDAD:</b>	<b>CALIDAD TOTAL EN LA ATENCIÓN MÉDICA</b>
-------------------------	----------	-----------------------------	--

**OBJETIVOS PARTICULARES DE LA UNIDAD**

AL TERMINO DEL CURSO EL ALUMANO, SERA CAPAZ DE BRINDAR UN SERVICIO ETICO, INTEGRAL Y ACERTADO CON APOYO DE LABORATORIO Y GABINETE CON CALIDAD EN LA ATENCIÓN MEDICA, .

N° TEMA	TEMAS	INSTRUMENTACIÓN DIDÁCTICA	HORAS			CLAVE BIBLIOG.
			T	P	EC	
1	CALIDAD TOTAL EN LA ATENCIÓN MÉDICA	LOS ALUMNOS HARÁN LA LECTURA PREVIA DE LA BIBLIOGRAFÍA. APOYO CON MATERIAL DIDACTICO.	2			1, 2, 3.
1.1	VALORES					
1.2	La satisfacción del paciente es garantía de éxito		4			1, 2, 3.
1.3	Todos los colaboradores, generan calidad					
1.4	Los servicios que realiza han de estar impulsados por la filosofía de añadir valor a sus pacientes					
1.5	La evaluación para la mejora en todos los ámbitos de la actividad profesional médica		2			1, 3, 4
2	LA CALIDAD TOTAL		6			4, 5, 6.
2.1	La calidad de los productos					
2.2	La calidad de los suministros					
2.3	La calidad de los procesos					
2.4	La calidad de los recursos, tanto técnicos y humanos, como materiales					
2.5	La calidad de las actividades de gestión					
3	CALIDAD DE SERVICIO, PROCESO DE REDISEÑO		4			2, 4, 6.

3.1	Orientar la organización hacia la atención del paciente				
3.2	Aplicar el concepto de paciente				
3.3	Poseer liderazgo en costos				
3.4	Mejora permanente				
4	TIPOS DE EQUIPOS DE TRABAJO		4		1, 3, 6.
4.1	Círculos de calidad				
4.2	Equipos de progresos				

**ASIGNATURA: CULTURA DE CALIDAD**

**HOJA 3 DE 4**

Nº TEMA	TEMAS	INSTRUMENTACIÓN DIDÁCTICA	HORAS			CLAVE BIBLIOG.
			T	P	EC	
4.3	Equipos de procesos	LOS ALUMNOS HARÁN LA LECTURA PREVIA DE LA BIBLIOGRAFÍA. APOYO CON MATERIAL DIDACTICO. DISCUSIÓN DIRIGIDA Y EXPOSICIÓN POR EL DOCENTE	2			1,2.
4.4	Equipos autónomos					3, 6.
5	Evolución de la calidad		4			
6	Control de calidad					
7	Calidad vs calidad total					
8	Respuesta de la calidad total					
9	Mejora continua Identificar factores que caracterizan la Calidad de Servicio Excelente Evitar factores de pacientes por fallas en el servicio		4			4, 5,6.
10	Definición de servicio		4			2, 4.
11	Características del servicio					
12	El servicio como sistema					
13	Importancia del servicio					

PERIODO	UNIDADES TEMÁTICAS	PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN
I II III  EXTRAORDINARIO	I, TEMAS 1 A 5 I, TEMAS 6 A 12 I TEMAS 12 A19 TODAS	PARTICIPACIÓN EN CLASES Y PRÁCTICAS 70% EXAMEN ESCRITO 30% PARA CADA PERIODO ORDINARIO DE EXAMENES  LOS ALUMNOS QUE AL PROMEDIAR LOS TRES EXÁMENES PARCIALES NO ALCANCEN CALIFICACIÓN APROBATORIA O DESEEN AUMENTAR SU PROMEDIO, PODRÁN PRESENTAR EL EXAMEN EXTRAORDINARIO SIEMPRE Y CUANDO HAYAN CUBIERTO UN MÍNIMO DE 80% DE ASISTENCIA A CLASE Y HAYAN REALIZADO LAS PRÁCTICAS CORRESPONDIENTES.

CLAVE	B	C	BIBLIOGRAFIA
1.	X		Álvarez, Manuel, " <u>Liderazgo de la Calidad Total</u> ", Editoria Escuela Español
2.	X		Acle Tomasini, Alfredo, " <u>Retos Y Riesgos De La Calidad Total</u> ", Editorial Grijalbo
3.	X		Senlle, Andres, "Como Evaluar Su Calidad, Herramienta Para La Auditoria De L"., Editorial Gestión 2002
4.	X		Senlle A, " <u>Normas Para Calidad En Práctica Calidad Total Normalización</u> ". 2ª Edición Editorial Gestión 2002
5.	X		González A, " <u>Calidad Total En Atención Primaria De Salud</u> ", 1ª Edición, Editorial Diaz De Santos
6.	X		Pérez Juste, Ramón, " <u>Hacia Una Educación De Calidad</u> ", (Gestión Instrumentos), Editorial Narcea
.			