

Curso: ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SALUD		Horas aula: 3
Clave: ADM72C1		Horas plataforma: 1
Antecedentes:		Horas laboratorio: 0
Competencia del área: Diseñar y gestionar proyectos de investigación encaminados a resolver los problemas de salud, considerando la participación activa en el desarrollo de políticas públicas que mejoren la calidad de vida de la población.	Competencia del curso: Planear un modelo administrativo de carácter hospitalario, a fin de asegurar la calidad del servicio en cada una de las áreas del centro de salud, mediante una orientación al servicio que permita que el cliente obtenga un servicio de excelencia y se aproveche al máximo los recursos con los que cuenta el personal en centro de atención médica.	
Elementos de competencia:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los principios administrativos básicos que rigen el funcionamiento de los servicios de salud, acorde con la modernización del sistema de salud en México; proveyendo herramientas para su interacción en el quehacer profesional de cada miembro del equipo de salud, propiciando las buenas relaciones interpersonales y respetando sus ámbitos de acción en la práctica profesional. 2. Comprender la utilización de los elementos administrativos básicos en la atención terapéutica del servicios de salud: planeación, organización, dirección y liderazgo; a fin de implementar un modelo de calidad en la atención del cliente en un centro hospitalario mediante un sentido de orientación al servicio. 3. Desarrollar habilidades de gestión administrativa para la prevención de situaciones y problemas que interfieran con un servicio de calidad efectivo en los procesos de atención y administración de los servicios de salud, mostrando responsabilidad social y valores morales y éticos que representa a la profesión. 		
Perfil del docente:		
Licenciado en Fisioterapia con experiencia en jefatura de área hospitalaria de mínimo dos años, Licenciado en Enfermería con experiencia docente mínimo de dos años, no necesariamente laborando en área hospitalaria, Licenciado en Fisioterapia con experiencia docente de mínimo dos años. El docente deberá tener dominio de tecnologías y del área en gestión en áreas de hospitales, departamentos dentro del hospital, haber creado o impartido alguna materia del área de gestión hospitalaria y manejar el modelo por competencias.		
Elaboró: ESTHER ORMEÑO CLAUDET		Septiembre 2020
Revisó: ALMA ISABEL ARIAS HURTADO		Octubre 2020
Última actualización:		
Autorizó: Coordinación de Procesos Educativos		Noviembre 2020

Elemento de competencia 1: Identificar los principios administrativos básicos que rigen el funcionamiento de los servicios de salud, acorde con la modernización del sistema de salud en México; proveyendo herramientas para su interacción en el quehacer profesional de cada miembro del equipo de salud, propiciando las buenas relaciones interpersonales y respetando sus ámbitos de acción en la práctica profesional.

EC1 Fase I: Antecedentes históricos de la Administración de Servicios de Salud

Contenido: Historia de la administración de servicios de salud en el ámbito nacional e internacional, Administración hospitalaria y Acreditación hospitalaria.

EC1 F1 Actividad de aprendizaje 1: Línea de tiempo: Antecedentes históricos de los servicios de salud

Elaborar en equipo una línea de tiempo de "Los Antecedentes Históricos de la Administración de Servicios de Salud" después de haber realizado una revisión de los recursos sugeridos y de la explicación presencial realizada por el docente acerca de "La Historia de la Administración en los Servicios de Salud".

Participar activamente con preguntas y comentarios en relación a la explicación realizada por el facilitador y presentar la actividad en la clase presencial.

Subir a plataforma en el formato solicitado por el docente.

3 hrs. Aula
1 hr. Plataforma

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)

Recursos:

[Administración de la atención médica. Evolución administrativa de los organismos médicos.](#)

[Origen, evolución y futuro del hospital. Historia y evolución de los hospitales en las diferentes culturas.](#)

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de la línea del tiempo](#)

EC1 F1 Actividad de aprendizaje 2: Presentación oral :Administración de Servicios de Salud Mexicanos e Internacionales.

Realizar en equipo una presentación oral en PowerPoint, prezi o cualquier otro programa basado en los recursos establecidos en la actividad que contenga lo siguiente:

1. Hoja de presentación.
2. Características de la evolución de la Administración de Servicios de Salud Mexicanos.
3. Características de la evolución de la Administración de Servicios de Salud Internacionales.
4. Cuadro Comparativo de la Evolución de la Administración de Servicios de Salud Mexicano e Internacional.
5. Conclusiones

Preparar la presentación mediante la revisión de los recursos en plataforma y complementar con la

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual (X) Equipo ()

Recursos:

[La Salud de un México en Transición](#)

[Historia de la salud pública en México: siglos XIX y XX.](#)

[Crónica de un siglo de salud pública en México: de la salubridad pública a la protección social de salud](#)

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de presentación oral](#)

<p>búsqueda de información adicional en artículos de actualización, revistas de hospitales en área administrativa o bibliografía referente al tema. Subir a plataforma considerando el formato y los lineamientos solicitados por el docente.</p> <p>En clase presencial cada equipo debe exponer su presentación a su vez el docente debe hacer una conclusión sobre el tema.</p> <p>2 hrs. Aula 2 hrs. Plataforma</p>	
<p>EC1 F1 Actividad de aprendizaje 3: Esquema gráfico: Sistema Nacional de Salud (México)</p> <p>Elaborar en equipo un esquema gráfico por cada servicio de salud que del Sistema de Salud de México (IMSS, ISSTE y SSA) y presentar en el aula para comentar y recibir retroalimentación por parte del facilitador.</p> <p>Entregar actividad a través de plataforma.</p> <p>3 hrs. Aula</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma () Laboratorio () Grupal () Individual (X) Equipo ()</p> <p>Recursos: Administración Hospitalaria y de Organizaciones de Atención de la Salud</p> <p>Vigentes, Normas Oficiales Mexicanas, CCNNDTIS-SSA3. Dirección General de Calidad y Educación en Salud</p> <p>Criterios de evaluación de la actividad: Rúbrica de esquema gráfico</p>
<p>EC1 Fase II: Sistemas Nacional de Salud</p> <p>Contenido: Describir el Sistema Nacional de Salud Mexicano con sus normativas actuales aplicables y no aplicables.</p>	
<p>EC1 F2 Actividad de aprendizaje 4: Exposición: Sistema Nacional de Salud.</p> <p>Realizar una exposición donde se describa el Sistema Nacional de Salud de acuerdo con los siguientes temas según la distribución realizada por el facilitador:</p> <p>1.1 Plan Nacional de Desarrollo y Programa Nacional de Salud,</p> <p>1.2 Atención primaria y niveles de atención a la salud,</p> <p>1.3 Normativas del Modelo de Innovación y Calidad</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma () Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo (X)</p> <p>Recursos: Gerencia Hospitalaria para una Administración efectiva</p> <p>Gestión hospitalaria</p> <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p>

<p>del Gobierno Federal, cuya aplicación se está realizando en dependencias gubernamentales del sector salud ante el Consejo General de salud (CGS).</p> <p>Tomar como apoyo los recursos proporcionados y la información recabada en fuentes de información confiables.</p> <p>Atender a la retroalimentación que realice el facilitador en cada tema.</p> <p>3 hrs. Aula</p>	<p>Rúbrica de exposición</p>
<p>EC1 F2 Actividad de aprendizaje 5: Infografía: Ley General del Trabajo, Normas oficiales y Reglamentos Internacionales.</p> <p>Elaborar en plataforma y en equipo, una infografía según el tema asignado por el facilitador a partir de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de la Ley General de Salud • Norma Oficial Mexicana NOM-178-SSA1-1998 • Norma Oficial Mexicana NOM-197-SSA1-2000 • Norma Oficial Mexicana NOM-167-SSA1-1997 • Norma Oficial Mexicana NOM-026-SSA2-1998 • NOM-027-SSA3-2013 • NOM-016-SSA3-2012 • Reglamento Sanitario Internacional <p>Tomar como apoyo para la actividad las fuentes de información mencionadas en el apartado de recursos.</p> <p>En el aula, presentar de manera general el tema asignado a cada equipo, con el fin de generar un espacio de discusión y análisis que permita identificar los principales aspectos de cada norma o reglamento y aclarar dudas con el facilitador.</p> <p>3 hrs. Aula 2 hrs. Plataforma</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo (X)</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacia una Nueva Dirección de Hospitales • Ley general de salud • Vigentes, Normas Oficiales Mexicanas • Compendio de Normas Oficiales Mexicanas <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <p>Rúbrica de Infografía</p>
<p>Evaluación formativa:</p> <p>Para la evaluación formativa se considerarán los siguiente elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos afectivo-emocionales Responsabilidad Puntualidad y asistencia Participación en aula y plataforma Respeto Actitud • Evidencias de competencia: Línea del tiempo Antecedentes históricos de los servicios de salud Presentación oral :Administración de Servicios de Salud Mexicanos e Internacionales. Esquema gráfico: Sistema Nacional de Salud (México) Exposición Sistema Nacional de Salud Infografía: Ley General 	

del Trabajo, Normas oficiales y Reglamentos Internacionales.

Fuentes de información

1. Buchbinder, S. (2011). *Introduction to Health Care Management*. Jones & Bartlett Publishers.
2. Carnota, O. (2016). *La irrupción de la gerencia en las organizaciones sanitarias del sector público*, 42(4). <https://www.scielo.org/pdf/rcsp/2016.v42n4/596-627>
3. De la Fuente, J. (2004). *La salud en un México en transición*. Salud Pública de México, 46(2), 164-168. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342004000200011&lnges&tlnges
4. Fajardo, G. (1973). Administración de la atención médica. Evolución administrativa de los organismos médicos. Salud Pública México. 15(6). 909-915. <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/1665>
5. Gómez-Dantés, O. & Frenk, J. (2019). *Crónica de un siglo de salud pública en México: de la salubridad pública a la protección social en salud*. Salud Pública de México, 61(2), 202-211. <https://doi.org/10.21149/10122>
6. Larocca, N. (2005). *Gestión hospitalaria*. *Revista del Hospital Materno Infantil Ramón Sardá*, 24(1), 2-3. <https://www.redalyc.org/pdf/912/91201101.pdf>
7. Lemus, J. (2014). *Administración Hospitalaria y de Organizaciones de Atención de la Salud*. Corpus.
8. Ley general de salud. 1983-12-26. Diario Oficial, 1984-02-07, N. 27, p. 24-80. México. http://www.salud.gob.mx/cnts/pdfs/LEY_GENERAL_DE_SALUD.pdf
9. Málaga, C. (2009). *Los profesionales de la administración y gestión sanitaria en los hospitales*, 7(1): 139-57. *Revista Administración Sanitaria*. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-los-profesionales-administracion-gestion-sanitaria-13136972>
10. Malagón, G. (2016). *Gerencia Hospitalaria. Para una Administración efectiva*. Panamericana.
11. Malagón, L. (2008). *Administración Hospitalaria*. (3ª ed.). Editorial Médica Panamericana.
12. Management Association, Information Resources. (2014). *Healthcare Administration: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. IGI Global
13. Morrison, E. (2016). *Ethics in Health Administration: A Practical Approach for Decision Makers*. Jones & Bartlett Publishers.
14. Navarro, R. & Navarro, M. (2008). *Hacia una Nueva Dirección de Hospitales*. Trillas.
15. Norma Oficial Mexicana. (s.f.). Compendio de Normas Oficiales Mexicanas. Disponible en: <http://consulta.vhs.com.mx/nom/>
16. Pedraza, L. (2001). *Sistemas de información en la administración de los servicios de salud*. McGraw-Hill Interamericana.
17. Rodríguez de Romo, A. & Rodríguez, M. (1998). *Historia de la salud pública en México: siglos XIX y XX*. *História, Ciências, Saúde-Manguinhos*, 5(2), 293-310. <https://doi.org/10.1590/S0104-59701998000200002>
18. Secretaría de Salud. (2018). Vigentes, Normas Oficiales Mexicanas, CCNNDTIS-SSA3. Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES). http://www.calidad.salud.gob.mx/site/normatividad/vigentes_normas_ssa3.html
19. Secretaría de Salud. (2020). Reglamento Sanitario Internacional. Dirección general de epidemiología. <https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/reglamento-sanitario-internacional-rsi>
20. Turnes, A. (2009). Origen, evolución y futuro del hospital. Historia y evolución de los hospitales en las diferentes culturas. <https://www.smu.org.uy/dpmc/hmed/historia/articulos/origen-y-evolucion.pdf>

Elemento de competencia 2: Comprender la utilización de los elementos administrativos básicos en la atención terapéutica de los servicios de salud: planeación, organización, dirección y liderazgo; a fin de implementar un modelo de calidad en la atención del cliente en un centro hospitalario mediante un sentido de orientación al servicio.

EC2 Fase I: Estructura, Función y Recursos de los Hospitales

Contenido: Concepto de administración hospitalaria, hospitales públicos y privados, niveles de atención, recursos humanos, legislación y reglamento hospitalario se, aseguradoras, seguro popular.

EC2 F1 Actividad de aprendizaje 6: Exposición: Funciones Hospitalarias

Presentar en equipo una exposición en power point según el tema asignado por el facilitador según las siguientes opciones:

- Hospitales públicos y privados
- Clasificación de hospitales según su nivel de atención
- Recursos humanos
- Legislación y reglamento hospitalario
- Servicios pre pagados
- Compañías aseguradoras
- Seguro popular.

Basarse en las fuentes de información proporcionadas en los recursos y en la búsqueda de información en fuentes confiables.

Tomar nota sobre los temas presentados por cada equipo con el fin de integrar un resumen en plataforma en el cual se reflejen los principales aspectos que conforman cada tema.

3 hrs. Aula
2 hrs. Plataforma

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)

Recursos:

- [Innovaciones en gestión hospitalaria en México: El caso de los hospitales regionales de alta especialidad](#)
- [El hospital como empresa: nuevas prácticas, nuevos trabajadores.](#)
- [La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa](#)

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de exposición](#)

[Rúbrica de resumen](#)

EC2 F1 Actividad de aprendizaje 7: Debate: Gestión en la Atención de Salud en México

Participar en debate por equipos, en el aula, sobre los temas revisados en la actividad anterior, de acuerdo con las indicaciones proporcionadas por el facilitador.

2 hrs. Aula

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma () Laboratorio ()
Grupal () Individual (X) Equipo ()

Recursos:

1. [Análisis y reflexiones sobre la iniciativa de reforma a la Ley General de Salud de México 2019.](#)
2. [Crónica de un siglo de salud pública en México: de la salubridad pública a la protección social en salud.](#)
3. [La administración en salud, componente de desarrollo de la salud pública.](#)
4. [Lo público y lo privado: las aseguradoras y la atención médica en México](#)

	<p>Criterios de evaluación de la actividad: Rúbrica de debate</p>
<p>EC2 Fase II: Desarrollo Organizacional y Cultura de Calidad Hospitalaria</p> <p>Contenido: Entorno, proceso de cambio en la organización de los hospitales, agente de cambio, cultura de calidad, seguridad del paciente dentro de los hospitales, seguridad hospitalaria.</p>	
<p>EC2 F2 Actividad de aprendizaje 8: Cuadro Sinóptico: Desarrollo organizacional y Cultura de Calidad hospitalaria</p> <p>Elaborar un Cuadro Sinóptico sobre los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Factores del cambios dentro de los hospitales. Proceso de cambio en el desarrollo organizacional de los hospitales Cultura de calidad. Seguridad del paciente dentro de los hospitales. <p>Podrá apoyarse en las referencias bibliográficas indicadas en los recursos y en el tema expuesto por el docente.</p> <p>2 hrs. Aula</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma () Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo ()</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencias. Innovaciones en gestión hospitalaria en México: El caso de los hospitales Regionales de Alta Especialidad/HRAE Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica. <p>Criterios de evaluación de la actividad: Rúbrica de Cuadro Sinóptico</p>
<p>EC2 F2 Actividad de aprendizaje 9: Cuadro comparativo: Valores, misión, voto, objetivos de los hospitales</p> <p>Desarrollar en equipo y mediante plataforma, un cuadro comparativo sobre los siguientes aspectos de los diferentes hospitales de México (ISSTE, IMSS, ISSA y hospital privado), en sus diferentes niveles de atención hospitalaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> Misión Visión Voto Objetivos <p>El cuadro será presentado en el aula y servirá como base para el análisis comparativo de cada sistema hospitalario entre compañeros y facilitador.</p> <p>3 hrs. Aula</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio () Grupal () Individual (X) Equipo ()</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> La administración en los servicios de salud y la calidad de los procesos de educación e investigación. Gestión de procesos en el Hospital Universitario 12 de octubre La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud. <p>Criterios de evaluación de la actividad: Rúbrica de cuadro comparativo</p>

2 hrs. Plataforma	
EC2 Fase III: Administración de Procesos Contenido: Administración tradicional y administración de procesos, reingeniería de procesos administrativos hospitalarios, identificación y clasificación de procesos hospitalarios, mapeo de procesos y diagramas de flujos hospitalarios, indicadores de medición, evaluación e implantación de procesos administrativos hospitalarios.	
EC2 F3 Actividad de aprendizaje 10: Cuadro Sinóptico: Administración tradicional y Administración de los procesos hospitalarios. Atender la explicación del facilitador sobre los temas de la Administración Tradicional y la Administración de procesos en hospitales, la reingeniería de los procesos en hospitales y la evaluación e implantación de los procesos en hospitales. Realizar un cuadro sinóptico en plataforma y de manera individual basandose en la información recibida. Puede apoyarse para complementar su información en la referencia bibliográfica indicada en los recursos. 3 hrs. Aula	Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma () Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo () Recursos: <ul style="list-style-type: none"> • Reingeniería de procesos en los hospitales públicos: ¿Reinventando la rueda? • Reingeniería en sistemas de salud. Diseño de un nuevo modelo cultural. • Innovaciones en gestión hospitalaria en México: El caso de los hospitales Regionales de Alta Especialidad/HRAE Criterios de evaluación de la actividad: Rúbrica de cuadro sinóptico
EC2 F3 Actividad de aprendizaje 11: Presentación oral: Modelos operativos de salud en hospitales Desarrollar en equipos una participación oral según el tema indicado por el facilitador para cada equipo, de acuerdo con las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Modelos operativos de salud en hospitales • Diseño y desarrollo organizacional de hospitales • Análisis del entorno • Construcción del diagnóstico situacional hospitalario • Requerimientos básicos para el establecimiento de metas • Planeación, organización, dirección, liderazgo y control en los modelos operativos hospitalarios. Podrán respaldarse con la referencia bibliográfica indicada en los recursos. Tomar nota de los aspectos de cada tema con el fin de presentar un resumen en plataforma con los aspectos principales que conforman cada tema. 3 hrs. Aula	Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio () Grupal () Individual (X) Equipo () Recursos: <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de nuevos modelos de atención primaria de la salud en los países de bajos y medianos ingresos. • El modelo de la OMS como orientador en la salud pública a partir de los determinantes sociales • Modelos de gestión por procesos integrados en salud. Criterios de evaluación de la actividad: Rúbrica presentación oral

Evaluación formativa:

Para la evaluación formativa se considerarán los siguiente elementos:

- Aspectos afectivo-emocionales Responsabilidad Puntualidad y asistencia Participación en aula y plataforma Respeto Actitud
- Evidencias de competencia: Exposición: Funciones Hospitalarias Debate: Gestión en la Atención de Salud en México Cuadro Sinóptico: Desarrollo organizacional y Cultura de Calidad hospitalaria Cuadro comparativo: Valores, misión, voto, objetivos de los hospitales Cuadro Sinóptico: Administración tradicional y Administración de los procesos hospitalarios. Presentación oral: Modelos operativos de salud en hospitales

Fuentes de información

1. Aguirre-Gas, H. (2008). *Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica*, 76 (2), 187-196.
2. Buchbinder, S. (2011). *Introduction to Health Care Management*. Jones & Bartlett Publishers.
3. Carrada, T. (2002). *Reingeniería en sistemas de salud. Diseño de un nuevo modelo cultural*. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 40(2), 127-135.
<http://www.imbiomed.com/articulo.php?id=82511>
4. Castell-Florit Serrate, P. (2017). *La administración en salud, componente de desarrollo de la salud pública*. Revista Cubana de Salud Pública, 43(1), 1-2.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pidS0864-34662017000100001&lnges&tlnges
5. Castell-Florit Serrate, Pastor. (2017). *La administración en salud, componente de desarrollo de la salud pública*. Revista Cubana de Salud Pública, 43(1), 1-2.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pidS0864-34662017000100001&lnges&tlnges.
6. Domínguez, I., Rodríguez, B., & Navarro, J. (2009). *La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud*. Revista Médica Electrónica, 31(6).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pidS1684-18242009000600012&lnges&tlnges
7. García, C. (2007). *El hospital como empresa: nuevas prácticas, nuevos trabajadores*. Universitas Psychologica, 6(1), 143-154. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pidS1657-92672007000100014&lngpt&tlnges
8. Gómez-Dantés, O., & Frenk, J. (2019). *Crónica de un siglo de salud pública en México: de la salubridad pública a la protección social en salud*. Salud Pública de México, 61(2), 202-211.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pidS0036-36342019000200202&lnges&nrmiso
9. Hernández, L. et al. (2017). *El modelo de la OMS como orientador en la salud pública a partir de los determinantes sociales*. Revista de Salud Pública [online], 19(3), 393-395. ISSN 0124-0064.
<https://doi.org/10.15446/rsap.v19n3.68470>
10. James, E. & Lindsey, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. (7º ed.). Panamericana.
11. Lemus, J. (2014). *Administración Hospitalaria y de Organizaciones de Atención de la Salud*. Corpus.
12. López-Hernández, D., Blanco-Cornejo, M. & Navarro-Meneses, R. (2016). *Necesidad de nuevos modelos de atención primaria de la salud en los países de bajos y medianos ingresos*. Revista Panamericana de Salud Pública, 39(6), 387-388. ISSN 1680-5348.

13. López-Hernández, D., Blanco-Cornejo, M. & Navarro-Meneses, R. (2016). *Necesidad de nuevos modelos de atención primaria de la salud en los países de bajos y medianos ingresos*. Revista Panamericana de Salud Pública, 39(6), 387-388. ISSN 1680-5348.
14. Malagón, G. (2016). *Gerencia Hospitalaria. Para una Administración efectiva*. Panamericana.
15. Management Association, Information Resources. (2014). *Healthcare Administration: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. IGI Global.
16. Molina, M., Quesada, L., Ulate, D., & Vargas, S. (2004). *La calidad en la atención médica*. Medicina Legal de Costa Rica, 21(1), 109-117. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pidS1409-00152004000100007&Ingen&tInges.
17. Morrison, E. (2016). *Ethics in Health Administration: A Practical Approach for Decision Makers*. Jones & Bartlett Publishers.
18. Navarro, R. & Navarro, M. (2008). *Hacia una Nueva Dirección de Hospitales*. Trillas.
19. Osorio, J. & Paredes, E. (2001). *Reingeniería de procesos en los hospitales públicos: ¿Reinventando la rueda?*. Revista Española de Salud Pública, 75(3), 193-206. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pidS1135-57272001000300004&Inges&tInges
20. Ramírez-Munguía, M. (2006). *La administración en los servicios de salud y la calidad de los procesos de educación e investigación*. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 44(2), 93-94. ISSN: 0443-5117.
21. Reyes-Morales, H., Dreser-Mansilla, A., Arredondo-López, A., Bautista-Arredondo, S., & Ávila-Burgos, L. (2019). *Análisis y reflexiones sobre la iniciativa de reforma a la Ley General de Salud de México 2019*. Salud Pública de México, 61(5), 685-691. <https://www.scielosp.org/article/spm/2019.v61n5/685-691/>
22. Rojas, A. (2014). *Modelos de gestión por procesos integrados en salud*. <https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2014000300008>.
23. Ruiz, P. (2006). *Gestión de procesos en el Hospital Universitario 12 de Octubre*. Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI, 4(2), 233-249. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-gestion-procesos-el-hospital-universitario-13091835>
24. Secretaría de Salud. (2006). *Innovaciones en gestión hospitalaria en México: El caso de los hospitales Regionales de Alta Especialidad/HRAE*. <http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/DOCSAL7848.pdf>
25. Secretaría de Salud. (2012). *La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencias*. Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud. http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/dgr-editorial_01.html
26. Suástegui, C. (2011). *La gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en instituciones pequeñas en Mazatlán, Sinaloa*. XVI Congreso internacional de contaduría, administración e informática. Congreso llevado a cabo en Ciudad Universitaria UNAM, México. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/1P.pdf>
27. Tamez, S., Bodek, C., & Eibenschutz, C. (1995). *Lo público y lo privado: las aseguradoras y la atención médica en México*. Cadernos de Saúde Pública, 11(4), 579-587. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X1995000400006>.

Elemento de competencia 3: Desarrollar habilidades de gestión administrativa para la prevención de situaciones y problemas que interfieran con un servicio de calidad efectivo en los procesos de atención y administración de los servicios de salud, mostrando responsabilidad social y valores morales y éticos que representa a la profesión.

EC3 Fase I: Calidad de los Servicios de Salud

Contenido: Indicadores de calidad en centros de salud, modelos de calidad, procesos de certificación y acreditación hospitalaria, Consejo General de Salubridad y Acreditaciones internacionales.

EC3 F1 Actividad de aprendizaje 12: Exposición: Calidad en los Servicios de Salud

Elaborar en equipo una exposición en power point, prezzi o cualquier otro programa; sobre una de las opciones que a continuación se presentan, de acuerdo con el nivel de atención de salud indicado por el facilitador:

- Indicadores de calidad hospitalaria en el sistema nacional
- Funciones de una unidad de calidad en área hospitalaria
- Manual de organización del departamento de calidad
- Programas de mejoría de calidad hospitalaria
- Factores inhibidores de la calidad en los servicios de salud.

Tomar nota sobre los principales aspectos presentados por cada equipo con el fin de integrar un resumen en plataforma de acuerdo con las indicaciones del facilitador.

3 hrs. Aula
1 hr. Plataforma

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual (X) Equipo ()

Recursos:

- [Sistema Nacional de Indicadores de Calidad \(INDICAS\).](#)
- [Calidad de Atención Médica y Principios Éticos](#)
- [Ética de la organización de la atención de salud.](#)
- [Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual.](#)

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de exposición](#)

EC3 F1 Actividad de aprendizaje 13: Folleto informativo: Certificación y acreditación de los servicios de salud.

Elaborar, en equipos, un folleto informativo tamaño cartulina para el tema indicado por el facilitador según las siguientes opciones:

- Pasos del proceso de acreditación hospitalaria
- Criterios para la ejecución de visitas de evaluación a establecimientos para la atención médica
- Cédulas de evaluación para la acreditación
- Manual para la acreditación de servicios médicos
- Programa anual de acreditación hospitalaria 2020
- Acreditación internacional de hospitales.

Los equipos podrán apoyarse en la referencia bibliográfica de los recursos de la actividad.

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma () Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)

Recursos:

- [¿Qué sabe usted acerca de... Certificación de Hospitales?.](#)
- [Certificación de establecimientos de atención médica en México: análisis de los incentivos para su continuidad.](#)
- [Implicaciones del proceso de acreditación para los pacientes desde la perspectiva de los profesionales de enfermería.](#)
- [Certificación de hospitales en México: estándares internacionales.](#)

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de Folleto informativo](#)

<p>Presentar el material desarrollado en el aula con el fin de discutir los temas de manera grupal y recibir retroalimentación por parte del facilitador.</p> <p>1 hr. Aula</p>	
<p>EC3 Fase II: Ética en la Administración Hospitalaria</p> <p>Contenido: Ética en la administración hospitalaria, Código de ética, prestadores de salud y las compañías de seguros, ética de mercadotecnia en servicios médicos.</p>	
<p>EC3 F2 Actividad de aprendizaje 14: Mapa Conceptual: Ética en la administración hospitalaria.</p> <p>Desarrollar en plataforma, un mapa conceptual partiendo de la explicación realizada por el facilitador en el aula acerca de la ética en la administración hospitalaria así como las fuentes de información proporcionadas, considerando los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios éticos de la administración hospitalaria • Código de ética hospitalaria • Identificar la ética de la relación de los prestadores de salud con las compañías de seguros • Identificar la ética de la mercadotecnia de los servicios médicos. <p>Presentar el mapa en el aula para comentarios y discusión grupal.</p> <p>3 hrs. Aula 2 hrs. Plataforma</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio () Grupal (X) Individual (X) Equipo ()</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ética y salud: Retos y reflexiones. • Algunas reflexiones más sobre la ética de la atención primaria de salud. • DILEMAS ÉTICOS EN LAS RELACIONES ENTRE LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA Y LOS PROFESIONALES DE LA SALUD. <p>Criterios de evaluación de la actividad: Rubrica Mapa Conceptual</p>
<p>EC3 F2 Actividad de aprendizaje 15: Dramatización: Código de ética en áreas hospitalarias</p> <p>Presentar una dramatización en equipos acerca de diversas situaciones que evidencien las faltas a la ética profesional que se pueden presentar dentro y fuera del servicio de salud en la vida cotidiana; basándose en la explicación por parte del facilitador sobre el tema de ética en gestión hospitalaria.</p> <p>Participar en un proceso de discusión reflexiva sobre la ética profesional posterior a las representaciones.</p> <p>2 hrs. Aula</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma () Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo (X)</p> <p>Recursos: Ética en la gestión sanitaria</p> <p>Criterios de evaluación de la actividad: Rubrica Dramatización</p>

EC3 Fase III: Mercadotecnia y Estrategias Competitivas

Contenido: Mercadotecnia y Estrategias en la atención médica, Investigación de mercados, El consumidor, Planeación mercadológica, Políticas del producto y Servicio orientado a la atención médica.

EC3 F3 Actividad de aprendizaje 16: Infografía: Mercadotecnia y estrategias competitivas

Elaborar en plataforma, una infografía según el tema indicado por el facilitador:

- Mercadotecnia y estrategias competitivas orientadas a la atención médica
- Investigación de mercados
- Comportamiento del consumidor
- Planeación mercadológica
- Políticas del producto
- Servicio orientado a la atención médica

Presentar infografía en el aula para discusión grupal y retroalimentación por parte del facilitador.

Apoyarse en el material indicado en los recursos.

2 hrs. Aula

2 hrs. Plataforma

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)

Recursos:

- [Aplicación de la mercadotecnia social en los servicios y programas de salud en Santiago de Cuba.](#)
- [Mercadotecnia y gestión sanitaria.](#)
- [Marketing en salud.](#)

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de infografía](#)

EC3 F3 Actividad de aprendizaje 17: Collage Digital: Marketing Publicitario de Servicios de Salud

Realizar un "Collage Digital"(compilación) de tres tipos de Flyers: Regional, Nacional e Internacional; donde se aprecie el Marketing Publicitario empleado para cada uno, siguiendo la secuencia de la clase y las indicaciones del facilitador.

Presentar el Collage digital en aula y participar en discusión, planteamiento de dudas y comentarios.

4 hrs. Aula

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual (X) Equipo ()

Recursos:

- [Fotojet](#)
- [Canva](#)

Criterios de evaluación de la actividad:

[Rúbrica de Collage digital](#)

Evaluación formativa:

Para la evaluación formativa se considerarán los siguiente elementos:

- Aspectos afectivo-emocionales Responsabilidad Puntualidad y asistencia Participación en aula y plataforma Respeto Actitud
- Evidencias de competencia: Exposición: Calidad en los Servicios de Salud Folleto informativo: Certificación y acreditación de los servicios de salud. Mapa Conceptual: Ética en la administración hospitalaria. Dramatización: Código de ética en áreas hospitalarias. Infografía: Mercadotecnia y estrategias competitivas Collage Digital: Marketing Publicitario de Servicios de Salud

Fuentes de información

1. Aguirre-Gas, H. (2004). Ethical principles in medical practice. *Cirugía y Cirujanos*, 72(6), 17.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2004/cc046m.pdf>
2. Amaro, M. (2003). Algunas reflexiones más sobre la ética de la atención primaria de salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 19(6), 1.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pidS0864-21252003000600005&Inges&tInges
3. Buchbinder, S. (2011). *Introduction to Health Care Management*. Jones & Bartlett Publishers.
4. Caballero-Uribe, C., & Alonso, L. (2008). Marketing en salud. *Revista Salud Uninorte*, 24(2)
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pidS0120-55522008000200001&Ingen&tInges
5. d'Empaire, G. (2010). Calidad de atención médica y principios éticos. *Acta bioethica*, 16(2), 124-132.
<https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2010000200004>
6. Díaz, A., Rodríguez, A., García, R., Guerra, M., Jova, R., Balcindes, S., De Vos, P., & Van der Stuyft, P. (2012). Diseño y metodología para el estudio de la utilización de servicios médicos y alternativos en un área de salud. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 50(3), 340-353.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pidS1561-30032012000300009&Inges&tInges
7. esBiblio/pdf/125_020719.pdf
8. Figueiredo, B., Couto, H., Menezes, M., Alves, M., & Bauer, L. (2012). Implicaciones del proceso de acreditación para los pacientes desde la perspectiva de los profesionales de enfermería. *Enfermería Global*, 11(25), 262-271. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/medica/article/view/19625>
9. Gallegos-Ortega, G., Valenzuela-Limón, O., Vidal-Ramírez, K., Zamora-Xochicale, J., & Herrera-Huerta, E. (2013). ¿Qué sabe usted acerca de... Certificación de Hospitales?. *Revista mexicana de ciencias farmacéuticas*, 44(4), 79-81. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pidS1870-01952013000400010&Inges&tInges.
10. Galván-García, Á., Vértiz-Ramírez, J., Sánchez-Domínguez, M., Saucedo-Valenzuela, A., Rueda-Neria, C., & Poblano-Verástegui, O. (2019). Certificación de establecimientos de atención médica en México: Análisis de los incentivos para su continuidad. *Salud Pública de México*, 61(4), 524-531.
<https://doi.org/10.21149/9946>
11. Goic, A. (2004). Ética de la organización de la atención de salud. *Revista médica de Chile*, 132(3), 388-392. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872004000300016>
12. Gómez, A., Latorre, C., & Carreño, J. (2007). Dilemas éticos en las relaciones entre la industria farmacéutica y los profesionales de la salud. *Persona y Bioética*, 11(1), 23-38.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pidS0123-31222007000100003&Ingen&tInges
13. Gómez-Torres, D., Ángeles-Ávila, G., & Martínez-Garduño, M. (2011). Modelo de dirección de hospitales por enfermeras. *Aquichan*, 11(3), 316-326.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pidS1657-59972011000300007&Ingen&tInges
14. Góngora, L., Escobar, N., Herrero, H., Sagaró, N., & Pers del Toro, R. (2016). Aplicación de la mercadotecnia social en los servicios y programas de salud en Santiago de Cuba. *MEDISAN*, 20(4), 490-497. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pidS1029-30192016000400009&Inges&tInges
15. Huerta, E., Ramón, L., Escutia, R., Montalvo, R., Mendoza, M. & López, J. (2015) Certificación de hospitales en México: estándares internacionales. *Revista Médica de la Universidad de Costa Rica*, 9(1). <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/medica/article/view/19625>
16. Jiménez, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pidS0864-34662004000100004&Inges&tInges .

17. Ley Federal del Trabajo. DOF 01-05-2019. <http://www.diputados.gob.mx/Ley>
18. Malagón, L., Galán, M. & Ponton, L. (2008). *Administración Hospitalaria*. (3a. e.d.). Editorial Médica Panamericana.
19. Management Association, Information Resources. (2014). *Healthcare Administration: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. IGI Global.
20. Morrison, E. (2016). *Ethics in Health Administration: A Practical Approach for Decision Makers*. Jones & Bartlett Publishers.
21. Narro-Robles, J., Rodríguez-Domínguez, J., Viesca-Treviño, C., & Abreu-Hernández, L. (2004). Ética y salud: Retos y reflexiones. *Gaceta médica de México*, 140(6), 661-666.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?Script=sci_arttext&pidS0016-38132004000600017&Inges&tInges
22. Navarro, R. & Navarro, M. (2008). *Hacia una Nueva Dirección de Hospitales*. Trillas.
23. Pedraza, L. (2001). *Sistemas de información en la administración de los servicios de salud*. McGraw-Hill Interamericana.
24. Rojas, A. (2014). Modelos de gestión por procesos integrados en salud.
<https://dx.doi.org/10.4321/S1988-348X2014000300008>
25. Sánchez, M. (2005). Indicadores de gestión hospitalaria. *Revista del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias*, 18(2), 132-141.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pidS0187-75852005000200009&Inges&tInges .
26. Secretaría de Salud. (2012). Código de conducta del Hospital Juárez de México. Comité de ética, Hospital Juárez de México.
http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/descargas/comeri/codigo_modificacion.pdf
27. Secretaría de Salud. (2016). Sistema Nacional de Indicadores de Calidad (INDICAS).
<https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/que-es-el-sistema-indicas-43776>
28. Secretaría de Salud. (s.f.). *Manual de indicadores de servicios de salud*. Dirección General de Evaluación del Desempeño.
http://www.dged.salud.gob.mx/contenidos/dess/descargas/ind_hosp/Manual-ih.pdf
29. Suárez, N. (2002). Mercadotecnia y gestión sanitaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 28(2), 201-223.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pidS0864-34662002000200008&Inges&tInges

Políticas	Metodología	Evaluación
<p>Reglas Principales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Portar el uniforme correctamente.• No usar gafas dentro del aula.• No uso del celular dentro del aula, a menos que sea la herramienta de trabajo y el docente disponga de su uso.• Mostrar respeto dentro y fuera del aula tanto al docente y compañeros.• Prohibido comer, fumar dentro	<ul style="list-style-type: none">• Esta materia combina sesiones presenciales y sesiones a través de la plataforma AYA que provee la universidad.• Importante exponer las dudas en cuanto al contenido, trabajos escritos, exposiciones, etc. de la materia que se imparte; se prevee evitar la no participación del alumno.• Las sesiones presenciales	<ul style="list-style-type: none">• Para cada elemento de competencia se considerará: Asistencia y participación en aula y plataforma Evidencias de desempeño en aula y plataforma Proyecto Integrador (el porcentaje lo decidirá el docente o tutor) Actitud en aula• Las evaluaciones se harán considerando el cumplimiento en tiempo y forma de cada una de las evidencias de aprendizaje solicitadas.

del aula.

- Tres llegadas tardes se considerará una falta.
- Justificante de faltas únicamente para la actividad del día si ésta no se realizó en equipo.

Asistencia:

- Pase de lista diariamente
- Obligatorio contar con el 85% de asistencia para acreditar la materia.
- Tolerancia de 10 minutos para entrar a clase.

incluyen participación individual, por equipos y grupal.

- Se señalarán las actividades en línea y el valor en porcentaje de cada una de ellas, así como también hacer énfasis en el tiempo que disponen para subir cada actividad en el avance de la materia.
- El grupo deberá participar en la Proyecto Integrador, el cual será dirigido por un docente o tutor del grupo para el mejor desempeño del mismo.

- El alumno deberá aprobar la actividad de autoevaluación del elemento de competencias establecidos por la institución.

ARTÍCULO 27. La evaluación es el proceso que permite valorar el desarrollo de las competencias establecidas en las secuencias didácticas del plan de estudio del programa educativo correspondiente.

ARTÍCULO 28. Las modalidades de evaluación en la Universidad son:

- I. Diagnóstica permanente, entendiéndola como la evaluación continua del estudiante durante la realización de una o varias actividades;
- II. Formativa, siendo esta, la evaluación al alumno durante el desarrollo de cada elemento de competencia; y
- III. Sumativa es la evaluación general de todas y cada una de las actividades y evidencias de las secuencias didácticas. Sólo los resultados de la evaluación sumativa tienen efectos de acreditación y serán reportados al departamento de registro y control escolar.

ARTÍCULO 29. La evaluación sumativa será realizada tomando en consideración de manera conjunta y razonada, las evidencias del desarrollo de las competencias y los aspectos relacionados con las actitudes y valores logrados por el alumno.

Para tener derecho a la evaluación sumativa de las asignaturas, el alumno deberá:

- I. Cumplir con la evidencia de las actividades establecidas en las secuencias didácticas;
- II. Asistir como mínimo al 70% de las sesiones de clase impartidas.

ARTÍCULO 30. Los resultados de la evaluación expresarán el grado

de dominio de las competencias, por lo que la escala de evaluación contemplará los niveles de:
I. Competente sobresaliente;
II. Competente avanzado;
III. Competente intermedio;
IV. Competente básico; y
V. No aprobado.

El nivel mínimo para acreditar una asignatura será el de competente básico.

Para fines de acreditación los niveles tendrán un equivalente numérico conforme a la siguiente tabla:

Competente sobresaliente	10
Competente avanzado	9
Competente intermedio	8
Competente básico	7
No aprobado	6