

Conferencia Interamericana de Seguridad Social



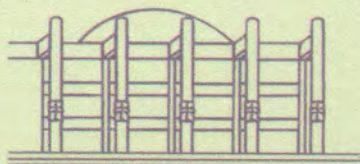
**Centro Interamericano de
Estudios de Seguridad Social**

Este documento forma parte de la producción editorial del Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS), órgano de docencia, capacitación e investigación de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS)

Se permite su reproducción total o parcial, en copia digital o impresa; siempre y cuando se cite la fuente y se reconozca la autoría.

Auditoría médica

guía didáctica



CIES
CENTRO INTERAMERICANO DE
ESTUDIOS DE SEGURIDAD SOCIAL

 **Curso a
Distancia**

Auditoría médica
Curso a Distancia

Guía didáctica

Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social
Órgano de docencia, capacitación e investigación de la
Conferencia Interamericana de Seguridad Social

Ciudad de México, septiembre de 2004.

Distinguido participante:

Es muy grato darle la bienvenida al *Curso a Distancia: Auditoría médica*, actividad académica con la que esperamos responder al interés por continuar su actualización profesional.

Este Curso forma parte de las acciones que el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS) ha emprendido para hacer más flexible el acceso a la capacitación, conservando los niveles de calidad académica que han caracterizado la labor del Centro desde hace 41 años. Para tal fin estamos atentos a la renovación de nuestras metodologías de enseñanza e incorporamos avances pedagógicos, como la educación a distancia.

En esta modalidad educativa, la transmisión y construcción del conocimiento se realizan fundamentalmente a través de materiales didácticos y asesorías docentes. Lo anterior permite que la comunicación entre tutor y participante sea casi permanente y que no sea necesaria la coincidencia de ambos en un lugar.

Ofrecer a usted un Curso con estas características ha implicado el desarrollo de un diseño y una organización específicos, en los cuales la constancia y auto-observación del propio participante son fundamentales. En este sentido, estamos seguros de que sus conocimientos, habilidades y, sobre todo, su actitud responsable serán los factores más valiosos para hacer de su participación una oportunidad de desarrollo personal y profesional.

Para este propósito cuente con la mayor disposición de parte del CIESS a fin de atender sus requerimientos y apoyarle en todo momento. Asimismo, apreciaremos los comentarios que favorezcan el mejoramiento del Curso y de las actividades a distancia en general.

Ahora que inicia su participación o se reintegra a la comunidad del CIESS, esperamos que ello represente para usted el cumplimiento de sus expectativas y le permita alcanzar metas concretas de capacitación. Reciba mis sinceros deseos de éxito en el Curso y en su papel como funcionario de la seguridad social.

Ciudad de México, septiembre de 2004.



DR. LUIS JOSÉ MARTÍNEZ VILLALBA
Director del CIESS

Índice

	Página
¿EN QUÉ CONSISTE Y CÓMO DEBO USAR MI MATERIAL DIDÁCTICO?	7
<hr/>	
PLANTEAMIENTO DEL CURSO A DISTANCIA: AUDITORÍA MÉDICA	9
<hr/>	
Introducción	9
Propósito	9
Objetivo general	9
Objetivos particulares	9
Módulo I. La auditoría dentro del proceso administrativo de los servicios de salud	10
Módulo II. Introducción a la auditoría médica	12
Módulo III. Modelos de evaluación del desempeño	14
METODOLOGÍA	18
<hr/>	
¿Cómo puedo consultar a los tutores del CIESS?	18
¿Qué se espera de mí como participante de un curso a distancia?	19
¿Qué actividades debo realizar y cómo se evaluará mi desempeño?	20
FORMATO PARA ENVÍO DE ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	23
<hr/>	
EQUIPO DOCENTE	25
<hr/>	

¿En qué consiste y cómo debo usar mi material didáctico?

El material didáctico está conformado por *una guía didáctica y el material de estudio* de cada uno de los módulos del Curso.

Guía didáctica

La Guía Didáctica tiene el propósito de ofrecer a usted una orientación general sobre los procedimientos para realizar el Curso y recomendaciones para aprovecharlo mejor.

Es importante que lea toda la guía didáctica antes de pasar al material de estudio y que incluso la revise antes de iniciar un nuevo módulo.

La Guía Didáctica contiene los apartados siguientes:

Planteamiento del Curso: en esta parte se señalan la justificación, propósito, objetivos y perfil de egreso, lo que le permitirá delimitar las finalidades del Curso y tener un punto de referencia para que usted evalúe si está cubriendo las expectativas de aprendizaje. También incluye un esquema en el que se indican el orden de los módulos, de forma que usted pueda llevar un seguimiento de éstos y distinguir la relación interna de cada una de las partes del Curso. Para ello también se señalan las palabras clave de cada módulo.

Metodología: señala los medios de comunicación por los que usted puede mantener el contacto con este Centro y conocer las responsabilidades de su tutor. En el apartado *¿Qué se espera de mí como participante de un curso a distancia?* se señalan algunas recomendaciones para un mejor aprovechamiento del curso.

Una lista de los ejercicios que debe resolver y enviar al CIESS, así como las características del proyecto final necesario para acreditar el curso, se ofrecen en el título *¿Qué actividades debo realizar y cómo se evaluará mi desempeño?*

Las fechas límite para entregar cada uno de los ejercicios requeridos para la aprobación del Curso se indican en el apartado *¿Qué actividades debo realizar y cómo se evaluará mi desempeño?*

En el material de estudio también se mencionan estas actividades. Se incluye el procedimiento y las características de la acreditación que el CIESS otorgará por aprobar este Curso.

Equipo docente: en esta sección se hace una presentación de los coordinadores y tutores.

Material de Estudio

Este material está dividido de acuerdo con los módulos que conforman el Curso. En él se señalan los temas seleccionados en función de los objetivos de aprendizaje, ordenados de manera secuencial para que la asimilación se realice paulatina y progresivamente.

Para el logro de los objetivos de aprendizaje de cada módulo *es importante que realice la lectura de los textos correspondientes antes de pasar a la resolución de los ejercicios* y actividades señaladas para la evaluación. Al finalizar su actividad de evaluación, recuerde enviarla oportunamente, de acuerdo con las fechas y tutores correspondientes.

Internet

La dirección del sitio en internet del curso es:

<http://edusites.org/ciess/login.html>

A través de este sitio usted encontrará diversos apoyos para un mejor aprovechamiento del Curso. Si bien estos apoyos tienen un carácter complementario, le sugerimos acudir a ellos para ampliar un tema, conocer avisos generales, intercambiar puntos de vista con otros participantes o resolver dudas generales antes de consultar a su tutor.

Para acceder a estos recursos solo requiere conocimientos básicos de internet (entrar a sitios, navegar entre varias páginas, escribir textos breves, etc.). Le recomendamos acceder a este medio dos o tres veces por semana.

Planteamiento del Curso

Introducción

La reforma de los sistemas de salud en Latinoamérica busca alcanzar mayor equidad, calidad y eficiencia en la atención; una de las herramientas de que se valen dichos sistemas para alcanzar tales fines es la auditoría médica. El nuevo enfoque de ésta, caracterizado por abordar la auditoría médica de manera integral y por entenderla como una herramienta de gestión, entre otros elementos, se orienta a detectar oportunidades de mejora en la calidad que impacten en la satisfacción del usuario y en la mayor eficiencia en el uso de los recursos en el proceso de atención.

Es por ello que la auditoría médica no sólo es un elemento necesario para la corrección de tendencias no deseadas en la prestación de servicios de salud y para la delimitación de responsabilidades, sino que además constituye un generador de mejores prácticas de gestión.

Propósito

Contribuir al diseño y supervisión de la prestación de servicios de salud a través de la detección y aprovechamiento de las acciones de gestión más eficaces.

Objetivo general

Aplicar el sistema de auditoría médica integral en las áreas de responsabilidad del participante.

Objetivos particulares

- Distinguir la importancia de la auditoría dentro del proceso administrativo y como herramienta de gestión de calidad en servicios de salud.
- Describir los conceptos, los métodos y las aportaciones de la auditoría médica en la mejora de la gestión médica
- Analizar las estrategias operativas que permitan evaluar la calidad de los servicios y, mediante ellas, el desempeño organizacional.

Módulo I. La auditoría dentro del proceso administrativo de los servicios de salud

Introducción

La auditoría de los servicios de salud constituye una herramienta de gran importancia dentro del proceso administrativo, específicamente, dentro de la fase correspondiente al control de la calidad en donde se evalúa el cumplimiento de los objetivos y si las metas se alcanzaron con eficiencia, efectividad y equidad.

Uno de los métodos de uso más amplio en la administración es el sistema de evaluación del desempeño con base en el establecimiento y el cumplimiento de objetivos verificables¹. Por tanto, podemos concluir que el directivo es el responsable de aplicar auditorías internas o externas que permitan establecer medidas preventivas, correctivas y de mantenimiento en el proceso de mejora continua, definiendo prioridades en un plan estratégico.

Los autores destacados en el tema de la calidad tradicional, como Deming, Juran y Crosby, inician esta filosofía después de la Segunda Guerra Mundial y plantearon principios que apoyaron el levantamiento de Japón que, en ese entonces, era una nación con graves problemas económicos y que logró posicionarse como una de las primeras potencias mundiales. Posteriormente, Donabedian, uno de los pioneros de la calidad dentro de los servicios de salud, propone tres dimensiones para su evaluación: la dimensión técnica, la interpersonal y las amenidades y, junto con el enfoque del modelo de estructura, proceso y resultado, permite desintegrar cada componente del sistema para evaluar los servicios de salud.

La auditoría de los servicios de salud se encuentra regida por normas internacionales (Iso) y nacionales, por lo que la identificación de estas normatividades y de los indicadores, constituyen una herramienta indispensable para su aplicación.

Desde esta perspectiva, la auditoría constituye una oportunidad para analizar y comparar los servicios de salud así como para el alcanzar la certificación que avale la calidad de la atención de los usuarios.



Objetivo

Al finalizar el módulo, el participante distinguirá la importancia de la auditoría dentro del proceso administrativo y como herramienta de gestión de calidad en servicios de salud.

Palabras clave

Auditoría	Evaluación de la calidad
Control	Normatividad
Dimensiones de la calidad	Proceso administrativo
Enfoques para evaluar la calidad médica	

Temas

1. La auditoría dentro del proceso administrativo
2. Lineamientos generales de la auditoría
3. Evaluación de la calidad de los servicios de salud
4. Auditoría y *benchmarking*

Autora de todos los temas: Edith López Ramírez



Ejercicios y actividades de evaluación

Primer ejercicio

Actividad individual

- Investigar y analizar los tipos de auditoría y la periodicidad con que se realiza en su servicio o departamento de trabajo.
- Realizar una propuesta de auditorías interna y externa dentro de su servicio o departamento.

Referencia bibliográfica

1. Koontz H. Wehrich H. (1999). *Administración. Una perspectiva global*. Mc. Graw Hill. Pág. 422.

Módulo II. Introducción a la auditoría médica

Introducción

La auditoría médica se define como el proceso de evaluación de la calidad de la atención médica que reciben los usuarios de los servicios de salud. Se realiza mediante la revisión y el estudio de las historias clínicas y estadísticas. Su propósito fundamental es procurar que el paciente reciba la mejor atención médica posible y, su objetivo específico, es elevar la calidad mediante la educación médica continua.^{1,2}

La reforma de los sistemas de salud en Latinoamérica busca mayor equidad, calidad y eficiencia en la atención. Una de las herramientas de que se valen dichos sistemas para alcanzar tales objetivos es la auditoría médica. El nuevo enfoque está caracterizado por abordar la auditoría médica de manera integral, como una herramienta de gestión, orientada a detectar oportunidades de mejora en la calidad que impacten la satisfacción del usuario y la mayor eficiencia en el uso de los recursos en el proceso de atención.

La auditoría de la atención se realiza con base en la evaluación de la calidad de los registros médicos y de la atención del equipo de salud, para demostrar que hay una relación directa entre la calidad de los registros y la atención prestada.

Por lo anterior, la auditoría médica es un sistema necesario para corregir tendencias indeseadas en la prestación de servicios de salud, la delimitación de responsabilidades y también constituye un generador de mejores prácticas de gestión.

Los reportes que genera la auditoría para la dirección de los servicios de salud, permiten orientar la toma de decisiones con un enfoque preventivo, mejorar los estándares de calidad, contener los costos de atención y estandarizar la práctica clínica con los protocolos de atención basados en la evidencia; motivos por los que, en la actualidad, la auditoría es de gran interés para los planeadores, los directivos y los contralores de los servicios de salud.



Objetivo

Describir los conceptos, los métodos y las aportaciones de la auditoría médica en la mejora de la gestión médica.

Palabras clave

Atención médica

Campos de aplicación

Costos

Educación médica continua

Eficiencia

Evaluación de la calidad

Expediente clínico

Mejora continua de la calidad

Temas

1. Conceptos y evolución de la auditoría médica
2. Campos de aplicación de la auditoría médica. Propuesta del modelo integral preventivo
3. Auditoría médica, avances de los resultados en América Latina (disponible en el sitio de Internet).

Autor de todos los temas: Adrián Peña Sánchez



Ejercicios y actividades de evaluación

Segundo ejercicio

Ejercicio individual

Utilice como guías metodológicas la matriz de los campos de aplicación de la auditoría médica que se presenta en este tema y el modelo integral, y describa los avances que conoce en su país relacionados con el tema.

Tome como guía metodológica la matriz de la auditoría médica que se presenta en el tema 3. El ejercicio consiste en evaluar 25 expedientes clínicos, tomados al azar, de pacientes egresados de los servicios de terapia intensiva, cirugía y medicina interna del hospital que seleccione previamente.

El total de puntos es 100. Cuando tenga dudas de cómo aplicar un concepto (para hacer más práctica la aplicación de la matriz) divida la calificación del concepto entre dos. Anote los resultados de cada expediente en una hoja de Excel, elabore las gráficas con los resultados obtenidos en los siguientes apartados.

Realice un informe de tres a cinco cuartillas de extensión en formato Word, incluyendo las recomendaciones.

Es importante resaltar que, por las características de este Curso y por el tiempo requerido, no será posible desarrollar detalladamente toda la metodología planteada en esta sección, por tanto, para dar respuesta al ejercicio, incluya los datos que se solicitan en las columnas.

Referencias bibliográficas

1. Peña, S.A. (2002). *Antología de calidad en los servicios de salud*. BUAP, CIESS, IFHL.
2. Peña S.A. (2004). *Curso internacional de auditoría médica y calidad*. Sociedad paceña de médicos familiares. Bolivia.

Módulo III. Modelos de evaluación del desempeño

Introducción

La evaluación del desempeño en las instituciones de salud nos permite, sin duda, conocer los resultados y el impacto de los servicios que otorgan las unidades médicas en relación con los componentes analizados en el módulo anterior. De esta manera, se cumple la premisa de los servicios de salud de «la calidad de los servicios de salud se mide en el desempeño organizacional pero se entiende en el diseño y en el desarrollo organizacional». No debemos olvidar que la evaluación del desempeño nos permite generar indicadores de medida o de evaluación. El desempeño organizacional está conformado por tres elementos básicos, ya referidos: la productividad, la eficiencia, y la calidad de la atención médica. Podemos definir la productividad, como la relación entre un insumo y un producto, por ejemplo: número de consultas, intervenciones quirúrgicas, atención de partos, etcétera.

La eficiencia se refiere a los costos de la atención con relación a los beneficios obtenidos e incluye, a su vez, la eficiencia clínica y eficiencia en la producción. La primera considera el uso adecuado y preciso de los recursos disponibles para resolver un problema de salud; en buena medida, depende de las habilidades y las destrezas de los médicos. La eficiencia en la producción se refiere a la disposición de recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta la institución para que se otorguen los servicios.

La calidad es definida por A. Donabedian como: «el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar los máximos beneficios posibles en salud» y señala, que deben lograrse al menor costo posible y con el menor riesgo para el paciente.

Salta a la vista cómo, en esta definición, está inmerso el concepto de eficiencia. Sin duda, la aplicación de estos conceptos conlleva el beneficio de una adecuada producción, es por eso que la evaluación de la calidad es el eje en la evaluación del desempeño y será el principal aspecto a abordar en este módulo.



Objetivo

Analizar las estrategias operativas que permitan evaluar la calidad de los servicios y, mediante ellas, el desempeño organizacional.

Palabras clave

Calidad de la atención
Cliente externo
Cliente interno
Eficiencia
Estructura

Garantía de la calidad
Indicadores de calidad
Proceso
Productividad
Resultado

Temas

1. Calidad de la atención en servicios de salud
2. Análisis de procesos para la evaluación del desempeño
3. *Monitoreo* y evaluación de servicios de salud basado en indicadores de calidad (disponible en el sitio de Internet)

Autora de todos los temas: Hilda Reyes Zapata



Ejercicios y actividades de evaluación

Tercera actividad

Ejercicio individual

De acuerdo con la información proporcionada en los temas de este módulo, desarrolle los seis ejercicios que componen esta actividad de evaluación:

Ejercicio 1

Elabore un cuadro que correlacione los enfoques de evaluación propuestos por Donabedian (estructura, proceso y resultado) y las dimensiones de la calidad señaladas por el mismo autor, precisando cuáles son los requerimientos de calidad que deben tener cada una de las características enunciadas (técnica e interpersonal). La reflexión debe partir del contexto institucional donde usted labora.

Las preguntas que deben responder para realizar el ejercicio son las siguientes:

- ¿Cuáles son las características y especificaciones de calidad que corresponden simultáneamente a la dimensión técnica y a la estructura en su organización?
- ¿Cuáles son las características y especificaciones de calidad que corresponden simultáneamente a la dimensión interpersonal y a la estructura en su organización?
- ¿Cuáles son las características y especificaciones de calidad que corresponden simultáneamente a la dimensión técnica y al proceso en su organización?
- ¿Cuáles son las características y especificaciones de calidad que corresponden simultáneamente a la dimensión interpersonal y al proceso en su organización?
- ¿Cuáles son los resultados y especificaciones de calidad que se esperan en su organización y que corresponden a la dimensión técnica?
- ¿Cuáles son los resultados y especificaciones de calidad que se esperan en su organización y que corresponden a la dimensión interpersonal?

Para cada una de las preguntas planteadas dé un mínimo de diez ejemplos.

Guíese con el siguiente cuadro que ejemplifica el ejercicio propuesto:

Dimensiones	Enfoques de evaluación		
	Estructura	Proceso	Resultados
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal médico certificado en sus diferentes especialidades. ➤ Instrumental quirúrgico completo, en buen estado y estéril. ➤ Estuche de diagnóstico completo y limpio, focos funcionando. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procedimiento quirúrgico apegado a la norma. ➤ Elaboración de historia clínica completa en todos los casos de nuevo ingreso. ➤ Prescripción médica acorde a la norma. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usuario egresado en el tiempo considerado para la atención de su padecimiento. ➤ Cero reintervenciones quirúrgicas. ➤ 100% de usuarios con insuficiencia renal crónica que aprenden a realizarse diálisis peritoneal (enfermos ambulatorios).
Interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Existencia de señalamientos de cada uno de los servicios con los que cuenta la unidad, escritos con letra clara y colocados de manera visible. ➤ Áreas de exploración médica que permiten respetar la intimidad de las personas atendidas. ➤ Salas de espera limpias y bien ventiladas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Saludo y presentación del médico en cada una de sus consultas de primera vez. ➤ Explicar en lenguaje sencillo los procedimientos médicos antes de realizarlos. ➤ Resolver todas las dudas que manifiesten los usuarios respecto a su padecimiento e indicaciones médicas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cero demandas a nivel judicial. ➤ 90% de personas que se manifiestan satisfechas con el servicio recibido en relación con el total de personas egresadas. ➤ 95% de usuarios que regresan a consulta de seguimiento en relación con el total de consultas de primera vez.

El ejercicio se hará a partir del contexto institucional donde usted labora.

Ejercicio 2

De acuerdo a lo enunciado respecto a macroprocesos, procesos y microprocesos, enuncie un macroproceso que se desarrolle en la institución donde usted labora, un proceso intermedio que se derive de él y un microproceso.

Ejercicio 3

Siga los doce pasos enunciados para la realización del análisis de procesos. Apóyese en el formato ilustrado en el anexo 2 para desarrollar estos pasos y en el ejemplo presentado en el anexo 1. Efectúe el ejercicio sólo de un proceso crítico.

Ejercicio 4

Usando el formato ilustrado en el anexo 3 de una matriz de priorización, desarrolle un ejercicio donde enuncie los problemas que interfieren con el proceso analizado en la actividad No. 2 y aplique los criterios de priorización. Apóyese en el ejemplo presentado en el anexo 4.

Ejercicio 5

Usando el formato ilustrado en el anexo 5 de una matriz para análisis de problemas, desarrolle un ejercicio donde analice los 5 principales problemas priorizados en la actividad No. 3. Apóyese en el ejemplo presentado en el anexo 6.

Ejercicio 6

Usando el formato ilustrado en el anexo 7 para la elaboración de indicadores, desarrolle un ejercicio donde aplique los pasos para la elaboración de indicadores. Apóyese en los ejemplos presentados en los temas de este módulo y en los presentados en el anexo 8.

Elabore cinco indicadores de estructura, cinco de proceso y cinco de resultado, todos ellos a partir de los procesos críticos encontrados en el desarrollo de la carta de proceso (ejercicio 2) y de los problemas prioritarios detectados en el ejercicio 3 del mismo tema.

Extensión máxima: seis páginas.

Metodología

¿Cómo puedo consultar a los tutores del CIESS?

Durante todo el Curso usted podrá consultar al tutor que se le ha asignado, quien también podrá orientarle sobre otros ejercicios o actividades, considerando en todo momento su preparación y necesidades de aprendizaje.

Usted podrá hacer llegar sus mensajes directamente a los tutores a través de los siguientes medios:

Dr. Adrián Peña Sánchez

adrianps@terra.com.mx

Mtra. María Concepción García Sahagún

mcgarcia@ciess.org.mx

Dra. Edith López Ramírez

edithlr2000@yahoo.com

PARA COMUNICARSE DIRECTAMENTE AL CIESS:

Correo electrónico: mgomez@ciess.org.mx

Faxes: (5255) 5668-0094

5595-0644

Teléfono: 5595-0011, extensiones 1123 y 1174

Sitio del CIESS en internet: www.facmed.unam.mx/ciess

Buzón de voz dedicado especialmente a actividades a distancia:

(5255) 5668-0094.

Coordinación del Curso

Mtro. Martín Gómez Silva

Le invitamos a que nos comunique cualquier duda o comentario sobre el desarrollo del Curso.

Al hacer sus consultas o enviar sus actividades de evaluación *no olvide identificarse como participante del Curso, así como mencionar su nombre y el de su tutor*. Este último le responderá y le dará a conocer los resultados de sus ejercicios a más tardar una semana después de haber recibido su mensaje a través de cualquiera de los medios antes señalados. *Utilice el formato para envío de actividades de evaluación* que se incluye en el material de estudio. La coordinación del Curso también llevará el estado de avance en el cumplimiento de las actividades de evaluación de cada participante.

¿Qué se espera de mí como participante de un curso a distancia?

En la educación a distancia es muy importante el estudio independiente, es decir, aquel en el que el participante organiza y realiza sus actividades de aprendizaje, ejercicios y evaluaciones sin tener que asistir a un centro educativo, aunque mantenga una vinculación y asesoría por parte de éste. Lo anterior le permite a usted adaptar el ritmo de estudio a sus capacidades, conocimientos y disponibilidades de tiempo.

Para tener éxito en el estudio independiente y obtener mayores beneficios de este Cursoes conveniente que tome en cuenta las siguientes:

Recomendaciones

- **Obsérvese a sí mismo y conozca sus hábitos de estudio.** Es importante que aprecie si se le facilita más hacer resúmenes o esquemas, realizar prácticas o redactar un ensayo, leer en la oficina o en casa, estudiar durante horas por la noche o dedicar varios y breves periodos de mayor concentración durante el día. Prepárese para trabajar varias horas seguidas, ya sea en lecturas o en la redacción de sus trabajos, pero dedique tiempo de descanso entre cada periodo de estudio. *Intente diversas opciones y acreciente sus estilos de aprendizaje*, entendidos como las diferentes maneras en las que los individuos construyen el conocimiento.
- **Construya un contexto que favorezca el estudio.** Comparta con sus compañeros de trabajo, familiares y amigos esta experiencia, para que tengan conocimiento de su situación y lo apoyen respetando sus tiempos de estudio y el cumplimiento de sus actividades de evaluación. Esto propiciará que valoren su esfuerzo y compartan su éxito. También puede plantearse alicientes personales una vez cumplido cada módulo, como lo podría ser reunirse con los amigos o dedicar un día entero a una distracción con la familia.
- **Sea constante.** Si bien la metodología de este Curso permite una mayor flexibilidad que un curso presencial, la continuidad le permitirá entender y aplicar más rápidamente los conocimientos. En este sentido, le favorecerá preparar un cronograma y horario de actividades. Usted será el mayor beneficiario de su propia responsabilidad y perseverancia.

Analice y tenga presente las motivaciones que suscitan en usted el interés por la capacitación y la actualización.

- **Relacione los contenidos del Curso con su práctica laboral.** A partir de su vida cotidiana en el trabajo formule preguntas a los textos de estudio. A la vez, aplique o ejemplifique lo estudiado en su propia realidad laboral. Esto le permitirá abordar la lectura de una manera planeada, dirigida a la obtención de resultados.
- **Consulte a sus tutores y compañeros.** Si no se limita a conocer los resultados de sus ejercicios, podrá obtener un valor agregado a sus actividades académicas. Pregunte a su tutor por actividades adicionales con las que pueda reforzar un concepto o aplicarlo mejor. En la medida de lo posible, procure conocer a otros participantes y comparta sus aciertos, dudas o inquietudes.

Aunque en las actividades de evaluación se indica que éstas son individuales, es recomendable que busque el intercambio en grupos de estudio; en éstos, los trabajos personales pueden constituir un primer insumo para el diálogo.

¿Qué actividades debo realizar y cómo se evaluará mi desempeño?

Una vez concluida la lectura y estudio de cada módulo deberá realizar las actividades señaladas al final de éstos y enviarlas, a través de fax o correo electrónico, a su tutor o bien a la sede del CIESS en la Ciudad de México.

Usted recibirá por medio de fax o correo electrónico los resultados de cada una de sus actividades parciales.

Por favor envíe sus archivos capturados en procesador de textos word; si utiliza cuadros, hágalos llegar en hoja de cálculo excel. Agradecemos que el nombre de su archivo indique el número de módulo y las iniciales de usted. Por ejemplo, mod1rsg, para el trabajo del módulo 1 de Raúl Suárez Gutiérrez.

A continuación le presentamos un calendario con las fechas de entrega de las actividades de aprendizaje y con las fechas de las sesiones presenciales de cada uno de los módulos, *de forma que pueda planear sus tiempos de estudio.*

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

MÓDULO Y EJERCICIO	DURACIÓN	FECHAS LÍMITE PARA ENTREGA DE EVALUACIÓN
Registro, confirmación de datos, entrega de material didáctico por parte del CIESS	Dos semanas	Del 6 al 17 de septiembre
I. La auditoría dentro del proceso administrativo de los servicios de salud Primer ejercicio	Tres semanas	11 de octubre
II. Introducción a la auditoría médica Segundo ejercicio	Dos semanas	25 de octubre
III. Modelos de evaluación del desempeño Tercer ejercicio	Dos semanas	15 de noviembre
Sesiones presenciales y trabajo final	Uno o dos días	Entre el 22 de noviembre y el 3 de diciembre

CURSO A DISTANCIA. AUDITORÍA MÉDICA

HOJA DE IDENTIFICACIÓN PARA ENVÍO DE ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

DE:

NOMBRE	FECHA
INSTITUCIÓN	
PAÍS	LOCALIDAD
Fax:	Correo electrónico:

COORDINADOR: Mtro. Martín Gómez Silva
TUTOR:

Puede fotocopiar esta forma y emplearla para enviar cada una de las actividades de evaluación.

ACTIVIDADES	FECHA DE ENVÍO	No. DE HOJAS QUE ANEXA
Primer ejercicio		
Segundo ejercicio		
Tercer ejercicio		

Equipo docente

Coordinador del Diplomado:

MARTÍN GÓMEZ SILVA. Coordinador Académico en el CIESS. Licenciado en Comunicación, Maestro y candidato a Doctor en Ciencias de la Comunicación por la Universidad Autónoma de Barcelona, España. Es docente en la maestría en Docencia Universitaria de la Universidad Simón Bolívar y en el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (México). Ha presentado y publicado artículos sobre educación a distancia en Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, México y Venezuela. Miembro individual del Consorcio Red de Educación a Distancia (CREAD). Su publicación más reciente es *El estudio independiente en la educación a distancia desde la perspectiva de la complejidad y las redes sociales*.



Tutor y profesor invitado:

ADRIÁN PEÑA SÁNCHEZ. Médico Cirujano, con Maestría en Administración de Hospitales y de la Atención Médica. Ha implantado sistemas de gestión, calidad y auditoría médica en hospitales públicos y privados; ha participado en la acreditación de hospitales en México. Ha sido Jefe del Departamento de Planeación del Instituto Nacional de Cardiología, del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias. Director Administrativo y Director de Servicios Clínicos en diversos hospitales. Ha participado en congresos y cursos en España, Puerto Rico, Finlandia, Argentina, México, Bolivia, Costa Rica. Obtuvo el segundo lugar en el Concurso de Trabajos en Administración de Servicios de Salud de la Federación Internacional de Hospitales. Recientemente recibió el reconocimiento por el Fideicomiso para el Desarrollo Regional de la zona Centro País, por el proyecto Innovación en la referencia de pacientes. Actualmente es Asesor Médico de la Coordinación General de los Institutos Nacionales de Salud, consultor del Institute for Health Innovation y profesor en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.



Tutores:

MARÍA CONCEPCIÓN GARCÍA SAHAGÚN. Maestra en Administración de Organizaciones de la Facultad de Contaduría y Administración de la UNAM, con especialización en Gerencia de Servicios de la Universidad de Manchester, Inglaterra. Actualmente está realizando el Doctorado. Ha sido ponente en temas vinculados a la gerencia hospitalaria, a la gestión de recursos humanos por competencias y a la capacitación en instituciones del país y en el extranjero. Ha publicado en diversas revistas especializadas de México y España. Docente invitada en varias instituciones educativas de México. Su interés profesional es la investigación y la docencia en temas relacionados a las competencias gerenciales y su impacto en el desempeño de las instituciones de salud.



EDITH LÓPEZ RAMÍREZ. Coordinadora de la Maestría en Administración de Servicios de Salud en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Cirujano Dentista por la Universidad mencionada; cuenta con una Maestría en Administración de Servicios de Salud y con una Especialidad en Psicología Educativa, además de haber cursado diplomados en Inteligencia Artificial en Medicina e Informática Médica. Realizó una estancia de investigación en Fachhochschule, Wolfenbütel Universidad de las Ciencias Aplicadas., Alemania.



Directorio

SANTIAGO LEVY ALGAZI
Presidente de la CISS y de la Junta Directiva del CIESS

GABRIEL MARTÍNEZ GONZÁLEZ
Secretaría General de la CISS

LUIS JOSÉ MARTÍNEZ VILLALBA
Director del CIESS

ANTONIO RUEZGA BARBA
Coordinador General Académico del CIESS

MARTÍN GÓMEZ SILVA
Coordinador Académico del CIESS

RAQUEL ABRANTES PÉGO
Coordinadora Académica del CIESS

JUAN JOSÉ ZERMEÑO CÓRDOVA
Jefe del Área de Comunicación del CIESS