



**Centro Universitario de Ciencias de la Salud**

**Programa de Estudio por Competencias Profesionales Integradas**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO**

Centro Universitario

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

Departamento:

DEPTO. DE ENFERMERIA CLINICA APLICADA

Academia:

Nombre de la unidad de aprendizaje:

GESTION DE LA CALIDAD EN ENFERMERIA

Clave de la materia:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de horas:	Valor en créditos:
I8699	48	16	64	7

Tipo de curso:	Nivel en que se ubica:	Programa educativo	Prerrequisitos:
CT = curso - taller	Licenciatura	(LENF) LICENCIATURA EN ENFERMERIA / 6o.	CISA I8700

Área de formación:

BASICA PARTICULAR OBLIGATORIA

Perfil docente:

**Competencias Socioculturales**

- Participa con actitud y aptitud para trabajar en equipos colaborativos, con los miembros de la institución en la mejora continua de las funciones sustantivas universitarias, con una visión multi, inter, transdisciplinar en el contexto de la sociedad global y del conocimiento.
- Toma decisiones y asume riesgos con liderazgo, basado en valores de equidad, calidad e interculturalidad en espacios académicos, científicos y sociales complejos a escala local, nacional e internacional.
- Actúa en coherencia con la filosofía de la Universidad de Guadalajara, con valores éticos, convicciones cívicas, pensamiento crítico en su quehacer cotidiano en los diferentes espacios sociales.

**Competencias didácticas**

- Analiza problemas de la realidad con base en la teoría y metodologías pedagógico-didácticas para propiciar aprendizajes significativos relevantes en los diferentes espacios formativos.

- Crea, gestiona y propicia aprendizajes significativos relevantes en la diversidad de ambientes de aprendizaje, que fomenten la cultura de aprender a hacer, aprender a pensar, aprender a aprender y aprender a ser en contextos complejos.
- Actúa como facilitador y tutor de procesos de aprendizajes significativos relevantes a través de una relación interactiva, cuestionadora, asertiva, respetuosa y cálida con los académicos y estudiantes en los diferentes espacios de aprendizaje.
- Evalúa aprendizajes en escenarios reales y/o simulados, con base en las teorías y metodologías de la evaluación por competencias profesionales integradas, con juicio crítico y ética profesional tomando en cuenta la complejidad de los contextos.
- Domina las metodologías científicas para investigar e intervenir su propia práctica docente con juicio crítico – científico y actúa de acuerdo a las normas éticas de investigación a escala nacional e internacional en el contexto de la sociedad del conocimiento.

#### Competencias Disciplinarias

- Domina las teorías, metodologías, técnicas y procedimientos de manera flexible dentro del campo disciplinar de enfermería en donde ejerce su profesión, en el contexto de las políticas educativas, institucionales, nacionales e internacionales.
- Se actualiza de forma permanente a través de realizar la gestión de la información en medios cibernéticos, biblio-hemerográficos, presenciales utilizando el pensamiento reflexivo complejo para discriminar la información no validada en el contexto de la sociedad del conocimiento.

#### Competencias técnico-instrumentales

- Comunica de manera oral y escrita, en medios presenciales y cibernéticos, en su lengua materna y en otro idioma de comunicación universal, los hallazgos de su propia práctica docente y profesional con sus alumnos, la comunidad académica y científica.
- Utiliza la tecnología para la educación dependiendo de las características y necesidades de aprendizaje de los estudiantes, para el logro de las metas educativas en el contexto de la revolución científica tecnológica y la sociedad del conocimiento.
- Desarrolla medios y materiales educativos presenciales y no presenciales, para promover el estudio auto dirigido para favorecer la cultura de formación permanente en su trayectoria de vida personal y profesional en la sociedad del conocimiento.
- Posee conocimientos, información relevante y pensamiento crítico para desarrollar competencias y habilidades relacionadas con la aplicación de sistemas de bioseguridad y gestión de la calidad del cuidado y los servicios de enfermería.
- Se actualiza de forma permanente a través de realizar la gestión de la información en medios cibernéticos, biblio-hemerográficos, presenciales utilizando el pensamiento reflexivo complejo para discriminar la información no validada en el contexto de la sociedad del conocimiento.

Elaborado por:

Evaluado y actualizado por:

Soledad Correa Granados Maria Olga Romero Estrada Rosa Graciela Solorzano Lopez Laura Marcela Cuellar Espinoza Laura Teresa Perez Covarrubias	Roberto Franco Alatorre Diana Berenice Ortega Cruz
---	---

Fecha de elaboración:

Fecha de última actualización aprobada por la Academia

16/11/2016	03/09/2020
------------	------------

## 2. COMPETENCIA (S) DEL PERFIL DE EGRESO

<b>LICENCIATURA EN ENFERMERIA</b>
<b>Profesionales</b>
Participa en la atención de los distintos problemas de salud del perfil epidemiológico actual y futuro, mediante intervenciones sustentadas en el proceso de enfermería y cuidados específicos a cada situación de salud enfermedad, de riesgo o de bienestar de las personas, con habilidad y

dominio de procedimientos y técnicas que contribuyan a su cuidado y recuperación.
Participa en la aplicación de políticas públicas y sectoriales dirigidas a los distintos grupos poblacionales que den respuesta a las necesidades o problemas de salud enfermedad, de riesgo o de bienestar; actuando con pertinencia y calidad a través de intervenciones sustentadas en el proceso de enfermería, en espacios comunitarios, educativos y asistenciales que contribuyan en el cuidado de la salud reproductiva e infantil, la enfermedad aguda o crónica, la discapacidad y envejecimiento.
<b>Socio- Culturales</b>
Se desarrolla personal y profesionalmente mediante el autoconocimiento, análisis de la situación, aplicación de juicio crítico y toma de decisiones en sus relaciones interpersonales y de participación. Respeta la individualidad y dignidad humana a través de la satisfacción de las necesidades fundamentales de la persona para promover el auto cuidado de la salud e independencia.
<b>Técnico- Instrumentales</b>
Direcciona sus habilidades para investigar, descubrir y resolver problemas inherentes a su entorno, que le permitan orientar su conocimiento a propuestas innovadoras de la práctica; divulga y aplica resultados a fin de contribuir a mejorar procesos de atención y de cuidado de la salud enfermedad, con beneficio para los usuarios y el propio especialista de enfermería, cultivando la calidad profesional, laboral, organizacional e institucional.
Desarrolla acciones estratégicas y de mejora continua al administrar servicios de enfermería hospitalarios y comunitarios, a partir de procesos de planeación, organización, implementación, seguimiento y control que orienten la toma decisiones en cualquiera de las áreas de su desempeño profesional, centradas en la observación, análisis reflexivo y juicio crítico y que tengan como propósito fortalecer los cuidados que brinda el profesional de enfermería en relación a las normas y estándares de calidad, nacionales e internacionales, con disminución de riesgos y en ambientes de atención seguros.

### 3. PRESENTACIÓN

La administración de los sistemas de salud incluye la integralidad de los recursos humanos físicos y materiales con un enfoque que busca la sinergia de la interacción de los recursos. La ausencia de una visión administrativa condiciona el incremento de riesgos de generar una explicación reduccionista del fenómeno salud enfermedad, donde pareciera ser que, de acuerdo al método socrático de la atención médica, el resto de los recursos no se consideran con la misma importancia que los recursos humanos, y por lo tanto la vida de un paciente está sobre la evaluación real y el ajuste de la cantidad de recursos necesarios para otorgar el proceso de atención médica.

La asignatura de Gestión y calidad aporta conceptos centrales que buscan la articulación de todos los recursos incluyendo los tecnológicos para una mayor comprensión del fenómeno salud enfermedad. En este sentido debemos clarificar que la gestión está íntimamente relacionado con la asunción de la responsabilidad en el ejercicio profesional, en nuestro caso la enfermería. La calidad por su parte se entiende como la obtención del máximo beneficio con el menor riesgo, acorde a los recursos con los que cuenta la institución.

El presente curso debe de incorporar una visión ecléctica y holística de los recursos, partiendo de la gestión del conocimiento, hasta la culminación con la gestión hospitalaria y su consecuente articulación con la ,meso y macro gestión, con un enfoque de calidad y seguridad conceptualizada como una cualidad que tiene de forma inherente la eficacia y la eficiencia, buscando siempre la efectividad de los procesos enfermeros, aportando referencias de interés práctico para el ejercicio profesional de enfermería, así como los medios, recursos y métodos necesarios para la gestión oportuna de calidad en los diferentes procesos que confluyen en la gestión de la calidad de enfermería en los servicios de salud.

Esta asignatura se vincula estrechamente con el proceso de administración en enfermería y transversal con todas las unidades de aprendizaje de formación disciplinar. Es recomendable que

el alumno, haya acreditado la unidad de aprendizaje del proceso de administración en enfermería y posea la experiencia previa en campo clínico de administración y gestión de la calidad en enfermería que le proporcionara la capacidad analítica de la práctica profesional en el entorno hospitalario.

#### 4. UNIDAD DE COMPETENCIA

El alumno actúa con conocimientos necesarios para evaluar planificar y ejecutar cuidados en los servicios de salud o de enfermería aplicando estándares de calidad en ámbitos de ejercicio interdependiente independiente, reconociendo la cultura de servicio, satisfacción del usuario interno y externo, como ejes vertebradores de la atención en el cumplimiento de los indicadores de calidad. Así como, los niveles institucionales, organizacionales, sectoriales o normativos que influyen en la determinación de estándares de calidad.

##### PERFIL DE EGRESO

Aplica diferentes enfoques directivos a través de la promoción, aplicación, seguimiento y evaluación de normas y estándares de calidad, que contribuyan a disminuir el riesgo de los contextos laborales, brindar seguridad y protección a los usuarios internos y externos y su propia persona y mejorar las condiciones laborales de su gremio con un ejercicio de liderazgo participativo que trascienda en las instituciones y organizaciones de la sociedad.

#### 5. SABERES

<b>Prácticos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Analiza los escenarios complejos de la atención de la salud derivados de las políticas sectoriales en salud en el marco del Plan Nacional de Desarrollo.</li><li>2. Analiza la estructura de salud, políticas sectoriales en salud y organizaciones médico-asistenciales</li><li>3. Identifica los modelos de calidad y gestión.</li><li>3. Identifica los factores que intervienen en la calidad de la atención.</li><li>4. Aplica las tecnologías en materia de telecomunicaciones e informática para evaluar la calidad</li><li>5. Construye variables que influyen en el clima organizacional y la calidad de los servicios de enfermería</li><li>6. Propone esquemas de procedimientos de gestión de calidad cuidado, de la clínico y hospitalario.</li><li>7. Correlaciona los desempeños profesionales en el marco de la normatividad, ética y deontología.</li><li>8. Diseña propuestas metodológicas de proyectos de: gestión de la calidad en el cuidado de la salud-enfermedad; formación de recursos humanos en enfermería y políticas sectoriales para mejorar las condiciones profesionales.</li><li>9. Construye indicadores de resultados para evaluar la calidad de los servicios de enfermería.</li></ol>
------------------	--

<b>Teóricos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifica la situación de la salud de la región el país y del estado desde la perspectiva de la complejidad.</li> <li>2. Conoce la estructura de salud, políticas sectoriales, organizaciones médico-asistenciales, mecanismos de financiación pública y privada a nivel nacional e internacional y formas de acceder a ellos.</li> <li>3. Identifica procesos y procedimientos tecnológicos utilizados en la gestión del cuidado.</li> <li>4. Identifica lo modelos de calidad aplicativos al área asistencial y comunitaria.</li> <li>5. Identifica los factores que intervienen en la calidad de la atención.</li> <li>6. Identifica los criterios e indicadores para evaluar gestión hospitalaria, gestión Clínica y gestión del cuidado.</li> <li>7. Conoce la dimensión técnica, interpersonal y las amenidades, así como lo factores que intervienen de la calidad de la atención.</li> <li>8. Identifica las características del desempeño profesional de enfermería y los instrumentos para su evaluación.</li> <li>9. Analiza las Acciones Esenciales de Seguridad del Paciente (AEPSP), y los sistemas que garantizan la seguridad de la institución.</li> <li>9. Conoce métodos y proyectos de: Gestión de la calidad en el cuidado de la salud-enfermedad; formación de recursos humanos en enfermería y políticas sectoriales para mejorar las condiciones profesionales.</li> </ol>
<b>Formativos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actúa con compromiso social laboral y profesional en su práctica.</li> <li>2. Transmite y expresar ideas, pensamientos, iniciativas, posicionamientos de manera oral o escrita en comunicación formal o institucional.</li> <li>3. Posee capacidad para la gestión de información y conocimiento relevante en su práctica profesional,</li> <li>4. Posee capacidad de emprender proyectos de gestión profesional, laboral u organizacional.</li> </ol>

## 6. CONTENIDO TEÓRICO PRÁCTICO (temas y subtemas)

<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Encuadre de la Unidad de Aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de la asignatura</li> <li>• Contexto en el que se ubica dentro del mapa curricular.</li> <li>• Contenido_</li> <li>o Actividades de aprendizaje y evidencias</li> <li>• Evaluación y Acreditación</li> <li>o Criterios de desempeño</li> <li>o Sistema de evaluación.</li> </ul> </li> <li>2.- Tendencias y actualidades de la calidad de los sistemas de salud. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización Mundial de la Salud (OMS)</li> <li>• Organización Panamericana de la Salud (OPS)</li> <li>• Plan Nacional de desarrollo (PND)</li> <li>• Plan Sectorial de Salud. (PSS)</li> <li>• Sistema Nacional de Salud (SNS)</li> <li>• Servicios de Salud.</li> <li>• Modelo de Gestión de Gestión de la Calidad: Principios y componentes</li> </ul> </li> <li>3.- Sistemas de la Gestión de la Calidad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación de los tipos de gestión: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Macro</li> <li>o Meso Gestión</li> <li>o Micro gestión</li> </ul> </li> <li>• Gestión del cuidado, gestión clínica y gestión hospitalaria</li> <li>• Estructura organizacional, oferta de servicio, liderazgo y equipos de alto</li> </ul> </li> </ol>
--

desempeño

- Modelos de calidad:
  - o En la atención médica (Abadís Donabedian)
  - o En el área hospitalaria (Pabón Lasso)
  - o En la salud pública (Barbara Starfield y Modelo del queso suizo)
- Calidad técnica y calidad humana

#### 4.- Procesos de Atención Médica

- Enfoque de los procesos de la atención médica
- Procesos básicos y de apoyo de la atención médica
- Factores relacionados con la calidad
- Proceso de la evaluación de la calidad a través de los indicadores
- Indicadores de resultados:
  - o Primera generación
  - o Segunda generación
  - o Tercera generación

#### 5.- Evaluación de la Calidad de los servicios de enfermería

- Sistema INDICAS: Los seis indicadores de la calidad en enfermería
  - o Ministración de medicamentos por VO
  - o Trato digno
  - o Venoclisis instalada
  - o Prevención de Caídas
  - o Prevención de UPP
  - o Prevención de infecciones por sondas Foley instaladas
- Acciones Esenciales Para la Seguridad del Paciente (AEPSP)
- Bioseguridad (RPBI, Hospital seguro)
- Planes de Cuidados PLACES
- Código de riesgos de los pacientes
- Evaluación y desarrollo de programas de mejora continua con acciones correctivas y preventivas

#### 6.- Organismos internacionales reguladores de la calidad en los servicios de salud

- Consejo de Salubridad General (CSG)
- Certificación de los establecimientos de atención médica (SINECAM)
- Comisión Permanente de Enfermería (CPE)

## 7. ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE POR CPI

1. Analiza, discute en grupo y exhibe posicionamiento sobre la situación de la salud en los escenarios regionales y locales
2. Analiza la estructura de salud, políticas sectoriales en salud y organizaciones médico-asistenciales mediante cuadros diferenciales.
3. Elabora ficha de resumen, incluyendo su apreciación sobre los factores que intervienen en la calidad de la atención.
4. Explora bases de datos para identificar las tecnologías en materia de telecomunicaciones e informática utilizadas actualmente en la gestión administrativa de las instituciones de salud.
5. Realiza lecturas del clima organizacional y expresa sus ideas sobre situaciones concretas del contexto de la atención, que influyen en la calidad.
6. Elabora esquemas de procedimientos de gestión de calidad cuidado, de la clínico y hospitalario.
7. Expresa su posicionamiento con respecto al desempeño profesional en el marco de la normatividad, ética y deontología.
8. Diseña propuestas metodológica de proyectos de: gestión de la calidad en el cuidado de la salud-enfermedad; formación de recursos humanos en enfermería y políticas sectoriales para

mejorar las condiciones profesionales.

## 8. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE POR CPI

8. 1. Evidencias de aprendizaje	8.2. Criterios de desempeño	8.3. Contexto de aplicación
<p>1.- Video integrador</p> <p>2.- Cuadro comparativo o de doble entrada de los modelos de calidad</p> <p>3.- Mapa mental de los niveles y tipos de gestión</p> <p>4.- Presentación en video</p> <p>5.- Cuadro analítico de evaluación de calidad de los servicios de enfermería.</p> <p>6.- Ficha resumen de los organismos internacionales reguladores de la calidad de los servicios de salud.</p> <p>7.- Proyecto de mejora continua de un servicio de enfermería experiencial o trabajo de campo.</p>	<p>1.- Demuestra los conocimientos adquiridos: OMS , OPS, PND, PNS, Organización de los servicios de salud y modelo de gestión durante la unidad, mediante la implementación y explicación de los mismos mediante el video, el cual deberá desarrollar en algún programa digital innovador.</p> <p>2.- Desarrolla los conocimientos adquiridos: Modelos de calidad y calidad técnica y calidad humana mediante la implementación y explicación de los mismos de manera sintética y objetiva, mediante la integración de un cuadro comparativo o cuadro de doble entrada, que contenga los modelos de calidad de manera sintética y objetiva.</p> <p>3.- Desarrolla los conocimientos adquiridos: Niveles y tipos de gestión, mediante la implementación y explicación de los mismos de manera sintética y objetiva, mediante la integración de un mapa mental que contenga la información solicitada, de manera sintética y objetiva.</p> <p>4.- Elabora de manera analítica: Enfoque de los procesos de atención médica, procesos básicos y de apoyo, factores relacionados con la calidad, proceso de evaluación de la calidad a través de los indicadores e indicadores de calidad mediante la implementación y explicación de los mismos de manera sintética y objetiva, mediante la elaboración de una presentación multimedia la cual</p>	<p>En el aula y/o ambientes virtuales de aprendizaje</p> <p>Área ambulatoria, hospitalaria y comunidad.</p>

	<p>deberá desarrollar en algún programa digital innovador.</p> <p>5.- Continuidad al proceso de evaluación de la calidad de los servicios de enfermería, mediante la integración de un cuadro analítico como resultado a la evaluación de un servicio, con base a sus experiencias previas y con ayuda del modelo de Pabón Lasso, en el cual se evidencia la aplicación del conocimiento adquirido durante el curso.</p> <p>6.- Integración de ficha resumen, en el cual exponga las ideas principales y más relevantes sobre los organismos internacionales reguladores de la calidad en los servicios de salud</p> <p>7.- Aplica de manera integradora los saberes del curso mediante la integración de un proyecto de mejora, enfocado a un servicio (de campo), o bien con base a su experiencia previa en servicios de enfermería durante su práctica profesional, en el cual se evidencie el uso de las herramientas y procesos de evaluación de la calidad de los servicios de enfermería. Se utilizan las listas de cotejo o en su defecto el cuadro resumen de los indicadores de calidad.</p>	
--	---	--

## 9. CALIFICACIÓN

Actividades preliminares 20

- Elaboración de cuadros
- Crucigramas
- Sopa de letras
- Fichas resumen
- Ejercicios-talleres

Productos de desarrollo 20

- Participación
- Trabajo en equipo
- Discusión



•	Presentación	
Producto integrador 30		
•	Video	
•	Mapa mental	
•	Cuadro comparativo	
•	Presentación en video	
•	Cuadro analítico	
•	Ficha resumen	
Trabajo Final 30		
•	Proyecto de mejora continua	
Total		100

## 10. ACREDITACIÓN

El resultado de las evaluaciones será expresado en escala de 0 a 100, en números enteros, considerando como mínima aprobatoria la calificación de 60.

Para que el alumno tenga derecho al registro del resultado de la evaluación en el periodo ordinario, deberá estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades.

El máximo de faltas de asistencia que se pueden justificar a un alumno (por enfermedad; por el cumplimiento de una comisión conferida por autoridad universitaria o por causa de fuerza mayor justificada) no excederá del 20% del total de horas establecidas en el programa.

Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, debe estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente; haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente y tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- 1.- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Servicios de Salud. <https://www.paho.org/es/temas/servicios-salud>
- 2.-Organización Panamericana de la Salud (OPS). (01 de julio de 2020). Salud en todas las políticas. <https://www.paho.org/es/temas/salud-todas-politicas>
- 3.-Secretaría de Gobernación). (2019). Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. Diario Oficial de la Federación (DOF. <https://www.gob.mx/cenace/acciones-y-programas/plan-nacional-de-desarrollo-2019-2024-195029>
- 4.-Secretaria de Salud. (2020). Programa Sectorial de Salud (PROCESA) 2019-2024. <https://www.gob.mx/salud/documentos/programa-sectorial-de-salud-2020-2024>
- 5.-Secretaria de Salud. (2016). Modelo de Gestión de Calidad en Salud (MGCS). Calidad en Salud. [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/calidad\\_salud.html](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/calidad_salud.html)
- 6.-Secretaría de Salud. (2020). Seguridad del Paciente. [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/seguridad\\_paciente.html](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/seguridad_paciente.html)

7.-Secretaría de Salud. (2016). Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en salud (INDICAS). Acciones y Programas. <https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/que-es-el-sistema-indicas-43776>

8.-Secretaría de Salud. (2018). Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente (AEPSP). Calidad en Salud. [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/calidad\\_salud.html](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/calidad_salud.html)

9.-Comisión Permanente de Enfermería (CPE). (2020). Publicaciones. <http://www.cpe.salud.gob.mx/site3/publicaciones/publicaciones.html>

10.-Secretaría de Salud. (2012) Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. México, DF: Secretaría de Salud.

11.-Secretaría de Salud. (2012). La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia. México, DF: Secretaría de Salud.

12.- Secretaría de Salud. (2015). La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones. México, DF: Secretaría de Salud.

13.-Consejo de Salubridad General (CSG). (2015). Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica (SiNaCEAM). Certificación. <http://www.csg.gob.mx/contenidos/certificacion/sinaceam.html>

14.- Consejo de Salubridad General (CSG). (s.f.). Modelo de Seguridad del Paciente. Certificación. <http://www.csg.gob.mx/contenidos/certificacion/modelo-seguridad.html>

#### **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

1.-Secretaría de Salud. (2016). Comités de Calidad en Salud. Acciones y programas. [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/comites\\_calidad\\_salud.html](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/comites_calidad_salud.html)

2.-Secretaría de Salud. (2020). Sistema de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno (SESTAD). Acciones y Programas. [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/encuesta\\_satisfaccion\\_trato\\_digno.html](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/encuesta_satisfaccion_trato_digno.html)

3.-Secretaría de Salud. (2016). Guías de Práctica Clínica (GPC). Temas prioritarios en salud. <https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/temas-prioritarios-en-salud?idiom=es-MX>

4.-Secretaría de Salud. (s.f.) Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCS). <http://www.calidad.salud.gob.mx/>

5.-Secretaría de Salud. (2020) Reglas de Operación del Programa Calidad en la Atención Médica, para el ejercicio fiscal 2020. Dirección General de Calidad y Seguridad en Salud (DGCS). [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/ro\\_programa\\_calidad.html](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/ro_programa_calidad.html)