



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL

---

---

---

**TITULO DEL PROYECTO:**

“DISEÑO DE CURSO VIRTUAL DE SEGURIDAD DEL PACIENTE PARA  
MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO DE URGENCIAS EN EL  
HOSPITAL MATERNO INFANTIL TLAHUAC DE LA CIUDAD DE MEXICO

Proyecto terminal de carácter profesional para obtener el grado de Maestría en Tecnología  
Educativa.

Presenta:

Miriam Adriana Peña Eslava.

Director del Proyecto Terminal:

Mtro. Jaime Zárate Domínguez

Pachuca de Soto, Hidalgo

Julio de 2018





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO  
Colegio de Posgrado  
*School of Graduate Studies*

**Lic. Miriam Adriana Peña Eslava,**  
**Candidata a Maestra en Tecnología Educativa**  
**Presente:**

Por este conducto le comunico el jurado que le fue asignado a su Proyecto Terminal de Carácter Profesional denominado: "Diseño de Curso Virtual de Seguridad del Paciente para mejorar la Calidad de Atención del Servicio de Urgencias en el Hospital Materno Infantil Tláhuac de la Ciudad de México", con el cual obtendrá el Grado de Maestra en Tecnología Educativa y que después de revisarlo, han decidido autorizar la impresión del mismo, hechas las correcciones que fueron acordadas.

A continuación se anotan las firmas de conformidad de los integrantes del jurado:

PRESIDENTE: DR. JOSÉ ARIAS RICO.

PRIMER VOCAL: M.T.E. JAIME ZÁRATE DOMÍNGUEZ.

SECRETARIO: DRA. BELEM ESCORCIA ISLAS.

SUPLENTE 1: M.C.T.E. SERGIO OLGUIN AGUIRRE.

SUPLENTE 2: M.T.E. CITLALI RAMOS BAÑOS.

Sin otro asunto en particular, reitero a usted la seguridad de mi atenta consideración.

ATENTAMENTE  
"AMOR, ORDEN Y PROGRESO"  
Pachuca, Hgo., a 28 de Noviembre de 2018.



Mtro. Sergio Olguin Aguirre  
Coordinador de la Maestría en Tecnología Educativa



Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo  
Colegio de Posgrado  
Pachuca, Hidalgo  
Tel: 0181 231 4000 ext. 4000  
www.uiah.edu.mx

## **DEDICTORIA**

A mis docentes que con su dedicación paciencia y vocación hicieron realidad este sueño de aprendizaje en línea y terminar una maestría en Tecnología Educativa

A la Mtra. Citlalli y Mtro. Sergio Olguín por su apoyo incondicional y motivación para transmitir su entusiasmo para concluir de forma satisfactoria.

Y al Mtro. Jaime Zárate por ser un docente con apertura de enseñanza y una gran calidad humana, apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis hijas Paula y Fernanda por el tiempo que no pasé con ustedes por hacer mis actividades, lograr mi sueño y sobre todo por su comprensión.

A mi mamá que fue la mujer más entusiasta y a quien debo esa hambre de ser cada día mejor como persona y como profesionista, y aunque ya no estés conmigo físicamente sé que desde el cielo estarás feliz viendo que cumplí con este gran proyecto

A mi esposo Pedro, gracias por tu apoyo incondicional, por tu comprensión, motivación y por creer en mí.

Y a mis hermanos Juan, Gustavo, Martha Laura, Miguel y mi hermana de corazón Josefina, y demás familia por su apoyo, en especial a los que se adelantaron al cielo y sé que me cuidan mis hermano Francisco y Ciro Alejandro, que fueron parte de este proyecto cuando inicio y del cual ya no vieron concluir pero siempre los llevare en el corazón.

Por ultimo a una gran amiga y compañera, Salud que siempre me apoyas y estas cuando te necesito y sobre todo por ser tú y aceptarme como soy.

## ÍNDICE GENERAL

---

<b>Resumen</b> .....	1
<b>Abstrac</b> .....	3
<b>Presentación</b> .....	4
<b>Capítulo I.-Diagnóstico</b> .....	8
<b>Capítulo II.- Planteamiento del problema</b> .....	18
<b>Capítulo III.-Antecedentes del problema</b> .....	20
<b>Capítulo IV.- Justificación</b> .....	25
<b>Capitulo V.- Objetivos</b> .....	27
V.1-Objetivo general.....	27
V.2-Objetivo específico.....	27
<b>Capítulo VI.-Aportes de la literatura</b> .....	28
VI.1 La educación en línea.....	27
VI.2 Teorías de aprendizaje.....	31
VI.3 Educación y capacitación.....	32
VI.4 Calidad en el sistema hospitalario.....	33
VI.5 Administrador de aprendizaje.....	35
VI.6 La plataforma MOODLE.....	35
VI.7 Modelo instruccional.....	37
VI.8 Diseño Instruccional e-learning basado en modelo ADDIE.....	39
VI.8.1 Fase de análisis.....	40
VI.8.2 Fase de diseño.....	40
VI.8.3 Fase de desarrollo.....	40
VI.8.4 Fase de Implementación.....	40
VI.8.5 Fase de evaluación.....	41
<b>Capítulo VII.- Procedimiento de elaboración de     producto</b> .....	42
VII.1 Metodología.....	42

VII .2 Fase de análisis.....	43
VII .3 Fase de diseño.....	43
VII .4 Fase de desarrollo.....	43
VII .5 Fase de Implementación.....	43
VII .6 Fase de evaluación.....	44
<b>Capítulo VIII.- Curso virtual de seguridad de paciente para mejorar la calidad de la atención .....</b>	<b>48</b>
VIII .1 Estrategia del curso.....	48
VIII .2- Modalidad.....	49
VIII .3- Información general del curso seguridad de paciente.....	49
VIII .4-Ubicación curricular.....	50
VIII .5- Objetivo general del curso seguridad de Paciente.....	51
VIII .6- Temario del curso.....	52
VIII .7-Método de aprendizaje.....	53
VIII .8 -Requerimientos técnico para tomar el curso.....	53
VIII .8.1-Hardware.....	53
VIII .8.2-Software.....	54
VIII .8.3-Conexión a internet.....	54
VIII .8.4.-Diseño de guías de estudio.....	54
VIII .8.5-Inventario de materiales digitales.....	64
VIII .8.6-Presentación de la plataforma.....	66
<b>Capitulo IX.- Estrategia de implementación.....</b>	<b>71</b>
<b>Capitulo X.-Estrategias de evaluación.....</b>	<b>73</b>
<b>Capitulo XI.- Conclusiones.....</b>	<b>78</b>
<b>Capitulo XII.- Referencias bibliográficas.....</b>	<b>80</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>84</b>

## Índice de tablas

---

<b>Tabla 1</b>	Resultados del indicador de calidad en enfermería “Trato Digno en el Segundo Nivel de atención, en el servicio de URGENCIAS”, Hospital Materno Infantil Tláhuac.....	13
<b>Tabla 2</b>	Descripción de objetivos por unidades.....	51
<b>Tabla 3</b>	Guías de estudio para módulo de introducción a la plataforma.....	55
<b>Tabla 4</b>	Guías de estudio para módulo 1.....	56
<b>Tabla 5</b>	Guías de estudio para módulos 2.....	58
<b>Tabla 6</b>	Guías de estudio para módulo 3.....	60
<b>Tabla 7</b>	Guías de estudio para módulo 4.....	62
<b>Tabla 8</b>	Descripción del material y recursos de materiales digitales.....	64
<b>Tabla 9</b>	Contraseñas de ingreso a la plataforma moodle cloud.....	66
<b>Tabla 10</b>	Rubrica para evaluar a estudiante de curso en línea.....	74
<b>Tabla 11</b>	Rubrica para evaluar la presentación de docente.....	76
<b>Tabla 12</b>	Rubrica para el alumno en foros.....	76

## Índice de figuras

---

<b>Figura 1</b>	Estructura de INDICAS.....	10
<b>Figura 2</b>	Proceso de atención de paciente. Elaboración propia.....	11
<b>Figura 3</b>	Análisis FODA recurso humano de Enfermería de Hospital Materno Infantil de Tláhuac.....	16
<b>Figura 4</b>	Guía de diseño instruccional.....	38
<b>Figura 5</b>	Representación de fases de modelo ADDIE, elaboración propia.....	41
<b>Figura 6</b>	Metas internacionales: Acciones para garantizar un clima de seguridad de paciente.....	45
<b>Figura 7</b>	Indicadores de calidad: Programa de indicas: cultura de medición de calidad .....	46
<b>Figura 8</b>	Representación de estructura del curso.....	48

<b>Figura 9</b>	Descripción curricular del curso.....	50
<b>Figura 10</b>	Contenido por unidades.....	52
<b>Figura 11</b>	Link de entrada a la plataforma Moodle.....	66
<b>Figura 12</b>	Página de entrada a la plataforma Moodle.....	67
<b>Figura 13</b>	Página principal a la plataforma.....	67
<b>Figura 14</b>	Presentación de actividades.....	68
<b>Figura 15</b>	Presentación de actividades 2.....	68
<b>Figura 16</b>	Apertura de menús dentro de la plataforma.....	69
<b>Figura 17</b>	Presentación de actividades 3.....	69
<b>Figura 18</b>	Herramientas de comunicación.....	70

## RESUMEN

En este proyecto se realiza un curso virtual de seguridad de paciente para incrementar la calidad de atención que se brinda en el Hospital Materno Infantil Tláhuac, por parte del personal de enfermería y como parte trascendental de la capacitación de dicha institución.

La realización de este curso se basó en el análisis de resultados de medición de calidad dentro de la unidad a través de herramientas que tienen por objetivo su evaluación en diferentes dimensiones: calidad técnica, calidad científica, calidad estructural y de carácter interpersonal; de igual manera, la aplicando de una metodología de investigación que fundamenta la necesidad de implementar dicho curso y su viabilidad, por lo que se toma como referente la capacitación en línea o entornos virtuales de aprendizaje como menciona y define la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

Debemos entender que como personal de salud, bajo lineamientos en los cuales se busque de primera instancia la seguridad del paciente, el establecimientos de barreras de seguridad deberá llegar a todos los participantes de la atención, para fines nuestros, el enfoque será dirigido al área de enfermería, dado que es el ejecutor de gran parte de los procedimientos o el precursor de los mismos, por tal motivo, las estrategias serán direccionadas hacia la forma en la que enfermería pueda tener acceso a toda la capacitación que requiera.

El objetivo principal de este curso es que a través de la capacitación se genere conocimiento que permita la modificación de actitudes y procesos, dando como resultado el incremento de la calidad de atención por parte del personal de enfermería obteniéndose una mayor competencia profesional en los servicios generando ventajas para la institución, así como con los pacientes que demanden los servicios que en ella se prestan.

Por otra parte, la educación a distancia ha sido altamente aceptada dentro de la sociedad bajo la que nos encontramos actualmente dadas las ventajas que se ofrece sobre los métodos tradicionales, como por ejemplo la reducción de costos al no tener

que depender de un espacio físico, el poderse desarrollar en cualquier lugar, en tiempos flexibles siendo compatible, en su gran mayoría, con el equipo móvil electrónico comercial, el cual abarca desde un teléfono móvil hasta tabletas.

Aunado a lo anterior, el acceso a la información, por parte de los usuarios, abre cada vez más el campo para la actualización de los procedimientos, avances, protocolos y líneas de acción de cualquier área de conocimiento, solo dependiendo de las necesidades del usuario y el alcance que se propongan tanto educador, como educandos.

El buscar brindar conocimiento implícito en el tema dentro de un marco normativo nacional e internacional con bases sólidas aunado a acciones específicas que maneje la Secretaria de Salud, tomando como alternativa el entorno virtual de aprendizaje para fomentar la capacitación continua del personal de salud dentro de la institución.

Palabras claves: Educación a distancia, Entorno Virtual de Aprendizaje, Plataforma Educativa

## **ASBTRAC**

In this project, a virtual patient safety course is carried out to increase the quality of care provided by the Hospital Materno Infantil Tláhuac, by the nursing staff and as a transcendental part of the training of this institution.

The realization of this course was based on the analysis of quality measurement results within the unit through tools that aim to evaluate them in different dimensions: technical quality, scientific quality, structural quality and interpersonal nature; applying a research methodology that supports the need to implement this course and its viability, so that online training or virtual learning environments are taken as reference, as mentioned and defined by the United Nations Educational, Scientific and Technical Organization. Culture (UNESCO).

The main objective of this course is that through the training, knowledge is generated that allows the modification of attitudes and processes, resulting in an increase in the quality of care by the nursing staff, obtaining a greater professional competence in the services generated, advantages for the institution, as well as with the patients that demand the services that are provided in it.

The aim is to provide implicit knowledge in the subject within a national and international regulatory framework with solid foundations together with specific actions managed by the Ministry of Health, taking as an alternative the virtual learning environment to promote the continuous training of health personnel within the institution.

## PRESENTACION

En la actualidad las tecnologías en el uso de programas educativos es cada día una alternativa para el profesional de salud que se encuentra laborando y que se debe mantener a la vanguardia en actualización de nuevas técnicas, lineamientos, normas y políticas nacionales e internacionales con el fin de crecimiento profesional y así poder cubrir las demandas de la sociedad. En contestación a esta demanda el Hospital Materno Infantil de Tláhuac de la Ciudad de México aprovecha la oportunidad de manejo de internet y computadoras con las que cuenta para implementar un curso virtual de calidad, de manera que la distancia y el tiempo no sea problema ya que podrán tener acceso de forma sincrónica y asincrónica a este curso. Sin embargo se detectan diferentes obstáculos a los que se debe de enfrentar y dar solución como son la negación de algunas personas a este tipo de capacitación por ser de manera digital generando incertidumbre ante el manejo o seguimiento a esta plataforma, por lo cual se pretende que haya un previo acompañamiento por personal administrativo y de enfermería que domine el uso de informática y computación en un curso de inducción y manejo de TIC.

El presente proyecto enmarca una orientación profesional proponiendo una línea de mejora con un diseño desarrollado sin su instrumentación que enmarca la importancia de conceptos de seguridad y calidad; para lograr los objetivos a través de la siguiente propuesta se realizará un diseño en el que se desarrollen ambientes de aprendizaje con entornos educativos virtuales, en modalidades alternativas a la presencial favoreciendo y mejorando el proceso o aspecto educativo, así como los elementos y estrategias necesarias para su puesta en práctica con una evaluación satisfactoria de los resultados.

Este proyecto pretende que, a través de la implementación de un curso en línea, se proporcione al personal de enfermería que labora dentro del Hospital Materno Infantil Tláhuac, se proporcionen los conocimientos necesarios para poder propiciar un cambio en la actitud del personal hacia la mejora de la seguridad y aumento de la calidad durante la atención del paciente, buscando se vislumbre la disminución en los costos de la atención, la carga de trabajo y el impacto social que conlleva la hospitalización de una persona.

El curso será impartido vía electrónica favoreciendo que no se dependa de un ambiente físico para realización o el requerimiento de un horario específico o para llevarlo a cabo, solo poniendo un periodo para su conclusión.

Este alcance incluye:

- A. Diseño y desarrollo del proyecto de intervención y mejora
- B. Determinación de las estrategias de implementación
- C. Determinación de las estrategias de evaluación, incluyendo los instrumentos correspondientes.

Este proyecto se conforma de la siguiente estructura:

- **Diagnóstico:** En el que se presentan las condiciones actuales que se viven en el Hospital General de Tláhuac en relación a las evaluaciones hechas para identificar el nivel de calidad con que se atiende a los usuarios, enfatizando al trato digno, basado en instrumentos de medición como son los Indicadores de Calidad en Enfermería como lo expresado por los usuarios de la unidad.
- **Planteamiento del problema:** En este se define la necesidad de la implementación de la capacitación con el fin de incremento de la calidad y seguridad del paciente bajo herramientas que propicien la enseñanza fuera de las paredes del hospital, eliminando obstáculos para que se lleve a cabo, valiéndose del conocimiento que hoy en día se tiene sobre el manejo de dispositivos móviles y manejo de TIC.
- **Antecedentes:** Exponiendo las estrategias empleadas con anterioridad sobre el impacto que se ha tenido al realizar programas de capacitación con el personal operativo como también se expresa una perspectiva sobre el impacto en los

usuarios, denotando la importancia de que las estrategias empleadas sean innovadoras, flexibles y cómodas para el personal adscrito a la unidad.

- **Justificación:** Teniendo en cuenta el impacto de las normativas nacionales sobre los procesos de atención, seguridad y calidad para el paciente.
- **Objetivos:** Se establecen los alcances a los que se pretende llegar al desarrollar el proyecto, tanto con el personal, como con el conocimiento y el impacto en la atención.
- **Aportes de la literatura:** Este apartado brinda toda la base bibliográfica para poder establecer que la educación en línea es una puerta abierta a una gran cantidad de actividades de aprendizaje aplicables al personal de enfermería, como también los procesos de aprendizaje aplicables dentro del desarrollo de la plataforma en la que realizará la capacitación.
- **Desarrollo del producto:** Establece las características que se tomaron en cuenta para el desarrollo de la plataforma en la que se llevaran a cabo las actividades de aprendizaje como también la forma en la que el estudiante se desenvolverá dentro de cada actividad, como los requisitos mínimos con los que debe de contar para poder tener la mejor experiencia en esta modalidad de aprendizaje.
- **Curso virtual de seguridad de paciente para mejorar la calidad de la atención:** Se presenta el contenido del curso, las actividades que contempla para el cumplimiento de los objetivos como la evaluación.
- **Estrategias de implementación:** Indica la forma en que se acercará la plataforma al personal para la implementación, con

- **Estrategia de evaluación:** Expone una forma de evaluación a través de actividades específicas, el estudio del material didáctico y las estrategias a seguir por parte de los alumnos inscritos a la plataforma.
- **Conclusiones:** Se expone las posibilidades de la viabilidad del proyecto de acuerdo a las perspectivas de las autoridades para su implementación.

Con todo lo anterior se espera la reducción de quejas por parte de los usuarios del hospital en relación al trato recibido como también el incremento de lo establecido en los indicadores de calidad, lo que será desarrollado más adelante dentro de este trabajo.

## I.-DIAGNÓSTICO

El Hospital Materno Infantil Tláhuac está ubicado en Av. Tláhuac Chalco 231, Col. La Habana. Tláhuac, C.P. 13050 CDMX, que se inauguró en Junio de 1977 como un puesto de socorro y que por necesidades propias de la época y las distancias que existían para tener acceso a los servicios de salud, sufrió modificaciones por diversas situaciones hasta llegar a unidad Médica Quirúrgica y de ahí cambiar en 1989 a hospital materno infantil, perteneciente a la Secretaria de Salud de la ahora CDMX que brinda atención materno infantil a toda la población que demande servicios de la delegación Tláhuac, Milpa Alta, Iztapalapa y Estado de México principalmente. Es un hospital abierto que maneja seguro popular y gratuidad, cuenta con infraestructura, equipamiento y recursos humanos y materiales, además de contar con sistema de internet y equipo de cómputo en todos los servicios para programa de expediente electrónico en el que se puede instalar programas o plataformas virtuales de capacitación en sus diferentes servicios los cuales pretenden en su conjunto formar un catálogo relativamente completo para que el usuario o paciente, tenga la atención adecuada en el momento requerido, siendo este conformado por:

- Anestesiología
- Gineco obstetricia
- Urgencias obstétricas
- Urgencias pediátricas
- Laboratorio
- Psicología
- Rayos x
- Tamiz auditivo y metabólico
- Ultrasonografía
- Programa SAMIH (expediente electrónico)

Estos servicios conforman en su conjunto un hospital de segundo nivel que brinda atención materno infantil, esta clasificación se da por el Sistema Nacional de Salud en México y sirve para identificar qué tipo atención puede brindar por los recursos e

infraestructura con los que cuenta y pueda resolver de acuerdo a la complejidad de los problemas relacionados a salud con eficacia, eficiencia según la magnitud y severidad, existen tres niveles de atención:

I.- Primer nivel de atención que se brinda por centros de salud, clínicas de medicina familiar etc. (servicios de salud básicos preventivos)

II.- Segundo nivel entran hospitales generales, regionales, gineco-obstetras, materno infantiles, pediátricos y hospitales federales que están ubicados en la Ciudad de México donde se pueden solucionar problemas de mediana complejidad (se atiende a pacientes referidos de primer nivel para diagnóstico, tratamiento y rehabilitación).

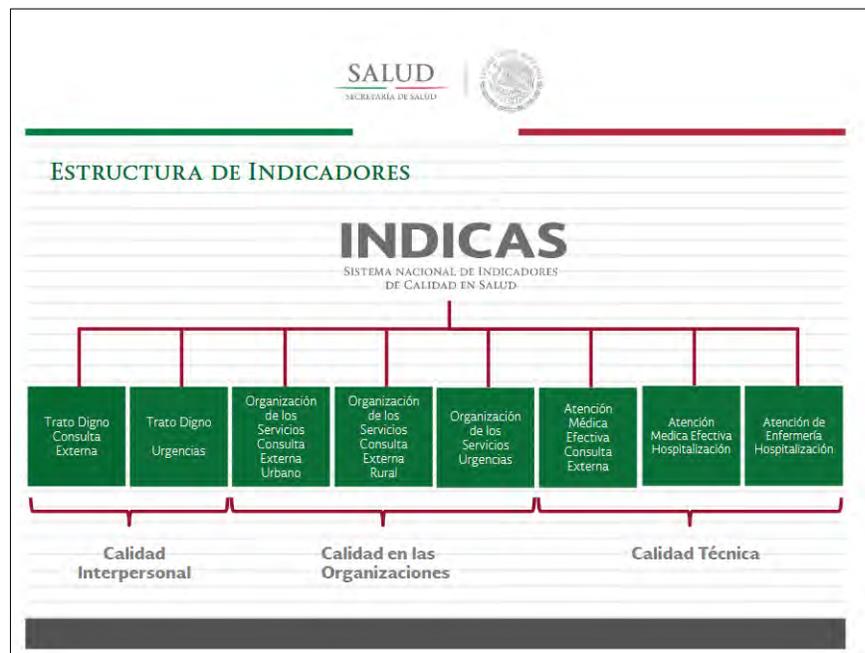
III.- Tercer nivel que maneja institutos especializados como centros médicos nacionales, institutos de alta complejidad, institutos nacionales de salud y regionales de alta especialidad (atención de enfermedades complejas por especialidad).

El Hospital Materno Infantil de Tláhuac cuenta con un movimiento diario de pacientes de entre 5 y 6 pacientes que representa un 70% a 80% de su capacidad en 24 horas de las 8 camas que se encuentran físicamente ubicadas en el servicio y que se utilizan para la atención de primer contacto de todas las pacientes que demandan servicio de atención gineco obstétrica lo que demuestra que el personal de enfermería tiene una injerencia directa en la calidad de los servicios que otorga, por ende es importante la actualización constante de enfermería ya que ésta es una ciencia y arte que está en constante movimiento con los avances tecnológicos con los que se cuenta al día de hoy, por tal situación es imperioso que el personal se capacite constantemente y así poder cubrir las expectativas del paciente dentro de un marco normativo que aporta como principal objetivo garantizar un clima de seguridad de paciente creando una cultura de seguridad dentro del hospital y así poder reintegrarlo a la brevedad a su ámbito social con las menos repercusiones.

Dentro de esta delegación nos reportan que 360,265 habitantes registrados en él, (poblacion, 2010) solo 211,530 son derechohabientes de algún servicio de salud, en tanto que 145,186 carecen de estos servicios; los restantes 3,549 no especifica su condición de derecho paciencia. Pero dentro de las políticas de salud la Secretaria de

Salud brinda atención a todo paciente que solicite atención a dicha unidad contando o no de otro servicios médico.

Dentro de esta unidad se han generado molestias sentidas en su mayoría en algunos servicios, principalmente en el área de urgencias obstétricas, ya que en ella se han detectado el mayor número de quejas por parte del paciente, esta información se capta de la información de INDICAS (Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud) en esta plataforma que permite registrar, monitorear indicadores de calidad en diferentes unidades de salud y comparar los resultados.



**Figura 1: INDICAS, Tomado de La Dirección General de Calidad y Educación en Salud.** El programa INDICAS evalúa la calidad en tres dimensiones, las cuales pueden observarse en la imagen, la cual corresponde a la base de evaluación de este sistema. (Dirección de Calidad y Educación en Salud, 2003)

El sistema indicas, dentro de la atención de los usuarios en los servicios de salud, de acuerdo al servicio en el que se preste la atención, se evalúa. Para el servicio de urgencias es importante saber que la calidad se mide por la percepción del paciente, por lo tanto se toman en cuenta las siguientes variables:

- Satisfacción por la oportunidad en la atención.
- Satisfacción por la información proporcionada por el médico.
- Satisfacción por el trato recibido.



**Figura 2:** Proceso de atención de paciente. Elaboración propia Miriam Adriana, tomando como base el proceso de atención al usuario en los sistemas de salud.

Por otro lado, en el indicador de trato digno con las siguientes variables dentro del servicio de urgencias.

- Satisfacción por la oportunidad en la Atención.
- Satisfacción por la información proporcionada por el médico.
- Satisfacción por el trato recibido.

La importancia de este indicador, en cuanto a la percepción del usuario para identificar el nivel de calidad percibida por él, produce que, en una etapa posterior de la atención médica, se re-evalué posteriormente en el servicio de hospitalización con las siguientes variables:

Indicador de Calidad en Enfermería Trato Digno en pacientes hospitalizados:

- Pregunta No. 1: ¿La enfermera(o) lo saluda en forma amable?
- Pregunta No. 2: ¿Se presenta la enfermera (o) con usted?
- Pregunta No. 3: ¿Cuando la enfermera(o) se dirige a usted lo hace por su nombre?
- Pregunta No. 4: ¿La enfermera(o) le explica sobre los cuidados o actividades que le va a realizar?
- Pregunta No. 5: ¿La enfermera (o) se interesa porque dentro de lo posible su estancia sea agradable?
- Pregunta No. 6: ¿La enfermera (o) procura ofrecerle las condiciones necesarias que guardan su intimidad y/o pudor?
- Pregunta No. 7: ¿La enfermera(o) le hace sentirse segura(o) al atenderle?
- Pregunta No. 8: ¿La enfermera (o) lo trata con respeto?
- Pregunta No. 9: ¿La enfermera (o) le enseña a usted o a su familiar de los cuidados que debe tener respecto a su padecimiento?
- Pregunta No. 10: ¿Hay continuidad en los cuidados de enfermería las 24 horas del día?
- Pregunta No. 11: ¿Se siente satisfecho con el trato que le da la enfermera(o)?

Los resultados de esta plataforma se visualizan por variable y se visualizan con colores de semaforización y donde se representa rojo de un 70 a 80 % de cumplimiento y amarillo 80 a 90 % de porcentaje de cumplimiento y de 90 en adelante en color verde donde se entiende que está cumpliendo las acciones pero debe seguir trabajando este indicador para lograr alcanzar, mantenerla o elevarla y como un programa de mejora lograr alcanzar llegar al 100%.

**Tabla 1:**

*Resultados del indicador de calidad en enfermería “Trato Digno en el Segundo Nivel de atención, en el servicio de URGENCIAS”, Hospital Materno Infantil Tláhuac.*

	V	VP	D	AA
Satisfacción de la oportunidad en la atención	87.8	87.7	-1.6	86.9
Satisfacción por la información proporcionada por el médico	92.9	93.2	-1.1	93.9
Satisfacción por el trato recibido	90.8	91.4	-2.1	90.7

Fuente: Tercer informe de resultados de la Plataforma INDICAS, perteneciente al de tercer cuatrimestre 2017, septiembre-diciembre. V=valor, VP= promedio del último año (con este periodo), D=delta (variación con respecto al periodo anterior), AA= variación del mismo periodo del año anterior.

Además de otra herramienta que se utiliza para medir la calidad que se brinda dentro de la unidad es el buzón de ciudadano donde mensualmente se realiza la apertura y se toman nota de las quejas, sugerencias y comentarios y en el cual de manera transparente los pacientes y familiares pueden expresar su sentir de forma anónima y donde se advierte que principalmente las observaciones se enfocan al trato de carácter interpersonal que se le brinda al usuario. La abertura de este buzón arroja que de 5 quejas que representan el 100% 3 se refieren a este problema representando un 60% motivo por el cual la importancia de buscar estrategias para poder eliminar este problema por parte del equipo de salud y en general con quien tiene contacto, ya que al no mantener una comunicación efectiva se ha generado malestar y enojo en los pacientes, reduciendo la calidad de los servicios que se brindan.

Dentro del proceso de atención, debemos recordar que otra forma de medirla es con la realización y apego de procesos que irán relacionados con la seguridad del paciente, basados en normativas tanto nacionales como internacionales, las cuales dentro del servicio se ven en ejemplos operativos:

- Llamar al paciente por su nombre, lo cual se establece en la Meta Internacional para la seguridad del paciente (MISP), establecida por la Organización Mundial de Salud (OMS), como identificación correcta del paciente.
- Manejo adecuado de las indicaciones y plan de tratamiento por profesionales de la salud, enmarcando la MISP 2, Comunicación efectiva.

- El corroborar medicación de alto riesgo a través de la doble verificación, establecida en la MISP 3, mejorar la seguridad durante la ministración de medicamentos de alto riesgo.
- Realizar procedimientos invasivos en los pacientes correctos, MISP 4, procedimientos correctos (cirugía segura).
- Realizar los procedimientos, tanto invasivos como no invasivos con la higiene adecuada, con el fin de disminuir proliferación de infecciones, MISP 4, reducción de infecciones asociadas a la atención sanitaria.
- Establecer los cuidados al paciente para evitar lesiones por caídas, con el apoyo del todo el personal y los insumos colocados a nuestra disposición, MISP 6, Reducir el daño al paciente causado por caídas.

Estas medidas, no solo se dan en el ámbito internacional, pues, la Secretaria de Salud emite documentos en donde aterriza estas estrategias dentro de los lineamientos internos y nacionales en documentos como “Las Recomendaciones , lineamientos generales para la seguridad del paciente hospitalizado”, el cual entra en vigor a partir de octubre del 2016.

Los recursos con los que cuenta el Hospital Materno Infantil de Tláhuac, como acceso a computadoras, internet en todas las áreas hospitalarias son aptas para poder implementar algunas estrategias que permitan la corrección al problema planteado anteriormente, ya que la capacitación se centra en el profesional de salud, y hoy en día las TIC son una gran aliada para la transmisión de conocimientos, con una planeación acorde a las necesidades de enseñanza aprendizaje y con apoyos didácticos pueden causar mayor impacto y factibilidad de implementación. Ya que si no se brindan estrategias en dicha institución, no se podrá alcanzar la calidad total de atención (Cruzada Nacional por la calidad de los servicios de salud de salud) dentro del marco normativo que aplica en sistemas de salud.

El Hospital Materno Infantil de Tláhuac cuenta con indicadores de calidad que no se han logrado cumplir en su totalidad específicamente trato digno que en el programa indicas mide una dimensión de la calidad, que es el grado de satisfacción y percepción del paciente en el tiempo de espera, trato amable, respetuoso y la información que se le brinda ya que en la cedula de evaluación de estos 8 reactivos y principalmente omiten presentarse con el paciente ,no le explican los cuidados o actividades que le va a realizar, no le propician un ambiente confortable y no lo llaman por su nombre estos resultados nos los brinda la plataforma indicas que brinda resultados de forma cuatrimestral donde observamos algunas deficiencias por omisión en el área de urgencias obstétricas, también el buzón del secretario nos brinda reportes mensuales que reiteran lo anterior por los familiares o mismos pacientes, las cuales se verán mejoradas, si se implementan estrategias de capacitación y sensibilización dirigidas a mejorar la calidad técnica, científica, de estructura de carácter interpersonal., dando como resultado atención de baja calidad.

Para poder realizar esta capacitación debemos de contar con la autorización de las autoridades correspondientes, ya que la institución médica tiene como objetivo primordial brindar calidad en los servicios que oferta con apego a la normativa y trabajar con estándares de calidad, en beneficio de los pacientes que demanden atención dentro de este nosocomio. En el servicio de urgencias obstétricas no se ha logrado que las estrategias que implementaron impacte ya que el personal es renuente a los métodos de enseñanza aprendizaje tradicionales y lograr un aprendizaje significativo, por tal motivo es imperioso que se modifiquen las estrategias con el objeto de que la problemática quede resuelta para disminuir la insatisfacción del usuario, y no podrá estar en competencia en atención materna

A continuación, con la información recabada anteriormente, se muestra un análisis FODA el cual busca permear las oportunidades, fortalezas, debilidades, y amenazas dentro del área de urgencias obstétricas dando una perspectiva sobre la atención que se brinda a los usuarios y la complejidad que se tiene, debido a que en la mayoría de este proceso existen factores que impactan sobre la perspectiva del usuario, por ende la perspectiva de la calidad ofertada:

**Figura 3.-**

*Análisis FODA recurso humano de Enfermería de Hospital Materno Infantil de Tláhuac*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuenta con infraestructura y equipo de cómputo en todas las áreas</li><li>• Personal con manejo de dispositivos electrónicos</li><li>• Internet en todas las computadoras</li><li>• Plantilla de personal completa</li><li>• Personal profesional con disposición para capacitarse dentro de las áreas hospitalarias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personal profesional con disposición para capacitarse dentro de las áreas hospitalarias</li><li>• Disposición para la capacitación y actualización de parte de las autoridades</li><li>• Personal con actitud proactiva</li><li>• Medición de indicadores y procesos que permiten enfocar la capacitación de acuerdo a necesidades</li><li>• Proyectos de mejora con objetivo de elevar la calidad de los servicios a través de capacitar al personal</li></ul>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de recursos económicos para realizar capacitación periódicamente</li><li>• El número de capacitaciones es insuficiente</li><li>• Cursos con precios altos que afectan la economía del personal</li><li>• Cursos gratuitos con cupo limitado</li><li>• Falta de interés y tiempos para capacitarse de parte algunos miembros del equipo de salud.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dificultad para poder trasladarse a otras unidades a capacitarse</li><li>• Capacitaciones solo en el turno matutino</li></ul>

Fuente: Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava, con información del Hospital Materno Infantil Tláhuac

Con base en este análisis FODA se puede identificar la problemática el área de urgencias obstétricas del Hospital Materno Infantil de Tláhuac, una de las principales causas detectadas es la falta de accesibilidad a los cursos y la distancia que existe para poder desplazarse a otras unidades de salud a capacitarse lo que genera que los pocos cursos gratuitos tengan cupos limitados y generalmente se dan en turno matutino, sin que se reproduzcan para todos los turnos dando por resultado el desapego a lineamientos de calidad por falta de conocimiento de estándares y normas para crear una cultura de seguridad, falta de interés y desconocimiento de la importancia de mejorar los resultados de los programas, Indicadores (programa nacional para medición de la calidad de la atención), Procesos Estandarizados y Lineamientos, todos estos enfocados a garantizar un clima de seguridad al paciente o usuario a través de la medición de calidad de los servicios.

Esta problemática se puede solucionar con la sensibilización a través de capacitación y actualización del personal en temas técnico - científicos enfoque de calidad en la atención, los que serán subsanados con ayuda de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), para poder dar seguimiento y minimizar la problemática a los diferentes aspectos, haciendo énfasis en los de relaciones interpersonales (trato digno) en apego a los principios y valores del ser humano, sensibilizando respecto a los procesos e indicadores, con el objetivo de lograr la satisfacción del paciente y familiar, como resultado dar conocer las acciones a realizar para que el paciente disminuya las quejas por no conocer clasificación de Triage y tiempos de espera para la atención (Triage tiene como principal objetivo otorgar atención médica oportuna y de calidad a las usuarias del servicio de urgencias obstétricas o de admisión de la unidad de toco-cirugía, al clasificar mediante la escala del Triage obstétrico, sus condiciones de salud y el tiempo para recibir atención), disminuyendo las quejas y aumentando así la satisfacción de los usuarios en el área de urgencias obstétricos del Hospital Materno Infantil Tláhuac.

La problemática, se aborda bajo la concepción de una solución basada en la capacitación alternativa a través de cursos virtuales para el personal dentro de su área de trabajo, con la opción de poder continuar con ella en casa con ayuda de las TIC, para que en conjunto disminuyan los inconvenientes relacionados directa e indirectamente con la misma, solucionándose, como se hace referencia en el análisis FODA, al aprovechar los puntos positivos que se podrán tomar como estrategias de apoyo para su correcta implementación, logrando así mejorar los procesos de enseñanza dentro de la institución de salud, dando como resultado el incremento de la calidad en servicio que brinda el personal de enfermería a toda paciente embarazada.

Todo ello se espera lograr con el impacto que cause el desarrollo del curso virtual permitiendo mejorar la realización, corrección e implementación de procesos; al poner en marcha este proyecto, con esto se buscará la re-dirección de la actitud del profesional de enfermería logrando incrementar la calidad de atención en los aspectos técnicos, científicos, de carácter personal sin dejar de lado estructura y procesos del cuidado, resumiendo, acercar herramientas de actualización a los profesionales de salud con el fin de cambiar actitudes con conocimiento.

## II.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad es importante que se tomen como una alternativa para poder ingresar a la sociedad de conocimiento con la implementación de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) con un diseño instruccional, sistemático de instrucción y aprendizaje, en un ambiente virtual o también llamado innovador, que permita fortalecer los conocimientos del personal de enfermería.

Las TIC permiten una nueva manera de concebir el aprendizaje con nuevos modelos pedagógicos y de comunicación que permitan el proceso enseñanza aprendizaje. Permitiendo que se sensibilice al personal de enfermería en temas relevantes en la calidad de atención como el programa Indicas, programa nacional encargado de medir la calidad de atención que brinda el personal de enfermería durante la atención hospitalaria dentro de la institución médica por unidad, evalúa la calidad de los servicios que se brindan por parte de enfermería reportando que se encuentran en un punto que se puede mejorar para alcanzar el resultado esperado de (90 a 95 % de cumplimiento) resultados que se obtuvieron de plataforma INDICAS específicamente teniendo puntos de mejora importantes para incrementar la calidad de atención en el Hospital Materno Infantil De Tláhuac.

La evaluación de los procesos estandarizados de enfermería en la Secretaria de Salud, fungen como una guía interna que se encarga de alinear de forma local las acciones primordiales que se deben de tomar en cuenta durante la atención de un paciente para garantizar calidad, observamos que al igual que el programa Indicas existen desviaciones importantes de apego a la realización de procedimientos y al seguimiento y realización de los mismos.

Otra característica del personal que labora en este hospital es que cuenta con dos o más empleos de acuerdo a los expedientes que se solicitan para integración de SIARHE (Sistema de Información Administrativa de los Recursos Humanos de Enfermería) que constituye un referente sistemático de información completa y oportuna del personal de enfermería, propiciando que se disminuyan las posibilidades de que pueda presentarse a cursos o capacitaciones que se desarrollen dentro o fuera de la unidad, teniendo esta limitante para la estandarización de procesos, protocolos de atención y seguridad del

paciente o cualquier otra capacitación, aunado a esto, la capacitación y difusión sobre el apego a estas medidas se realiza dentro de la jornada laboral, sin embargo debemos de tener en cuenta que la modificación de hábitos, para lograrse, debe de tener dos aspectos importantes el conocimiento de la desviación y la actitud del personal para favorecer el cambio.

Una de las actividades del departamento de enfermería es mantener actualizado el expediente académico de cada una de las y los enfermeros con el objetivo principal de sustentar con evidencia cursos de actualización y poder anexar a plataforma SIARHE (Plataforma que permite visualizar la formación académica, institución donde labora y si existe un segundo empleo sueldo etc.) Bajo la Ley de Protección de Datos Personales; demostrando que no existe movimiento periódico de los expedientes nos lleva a realizar un análisis de las causas de este posible resultado buscando alternativas para incluir en la necesidad de una herramienta que limite los impedimentos para la capacitación y actualización del personal

Para poder establecer las bases de esta propuesta de mejora, es imperante que el personal implicado en este actividad cuente con los conceptos básicos que permitan desarrollar un apego y búsqueda de las acciones sirvan de herramientas para poder modificar actitudes basados en el conocimiento científico y sustentable que de importancia a sus acciones, por lo tanto, el primer concepto que debe quedar claro dentro de este trabajo es el de calidad y mejora continua.

El tema de seguridad y calidad durante la atención hospitalaria es un caso reconocido a nivel mundial, que, formalmente, inicia con estudios serios y reconocidos a partir del año 1991 con el nacimiento de la primera institución de Harvard (U.S.A.) que estudia los Eventos Adversos en pacientes hospitalizados, para 1996 se crea la Fundación Nacional por la Seguridad del Paciente; en 1999 “Errar es humano”, estudio que se enfoca en los errores médicos que se realizan durante la estancia hospitalaria; en 2003 surgen las Metas Internacionales para la seguridad del paciente por la Organización Mundial de la Salud, OMS; en el año 2004 surge la campaña del Instituto.

### **III.-ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

La calidad es la esencia de cualquier tipo de acción o actividad y la encontramos implícita en todas las áreas del desarrollo del individuo y de la sociedad (Magdalena, 2012), de tal modo que la salud no es una excepción; tomando en cuenta esta definición en los procesos de atención de salud es necesarios establecer estándares que cumplan con los requisitos necesarios para contribuir en la calidad y seguridad durante la atención del paciente debido a la importancia trascendencia con el individuo, su familia y el equipo multidisciplinario que lo rodean en la unidad hospitalaria, cabe mencionar que al ser una institución prestadora de servicios, la calidad debe de ser evaluada con procesos específicos y sencillos que puedan establecer, tanto la percepción del usuario y familia durante el trato interpersonal así como la realización de prácticas seguras que muchas ocasiones no se evalúan por el paciente ante su desconocimiento de las mismas.

Lo antes expuesto es ya materia de discusión por otros autores que ven esta dinámica ejemplificando que dentro de los servicios de salud la calidad se mide en el ámbito técnico científico, de carácter interpersonal y de funcionamiento así que a pesar de todos los conocimientos, avances y esfuerzos realizados por la sistemas de salud, la deficiencia de calidad o de garantía de la calidad es una constante que representa un reto para la misma, pero sobre todo, para aquellos países cuyos niveles de desarrollo no han alcanzado estándares deseables y sostenidos que repercutan en su progreso sanitario y social, (Delgado, 2012).

Debemos tomar en cuenta que la importancia de la calidad en salud deriva en problemas como son servicios inefectivos e ineficientes, acceso limitado a los servicios de salud, que incrementan los costos, quejas, insatisfacción de los servicios prestados y por parte de los personal de la salud afectación el profesionalismo con el que son percibidos por los usuarios. Es importante señalar que en materia de salud, no son sólo los factores sociales, culturales los que infieren en salud, debemos también tener en cuenta fenómenos como la globalización que impacta de forma político- económica en la sociedad en la que se desarrolle su efecto con la aplicación de políticas encaminadas a la cobertura en salud como una causa efecto, dentro de estas políticas se deben de apegar dichos sistemas de atención de servicios de salud con estándares de calidad

internacional, dichos estándares están apoyados en lineamientos y reglamentaciones que se ven direccionados a crear un clima de seguridad a paciente dentro de instituciones de salud.

La importancia de elevar la calidad de los servicios de salud que se imparten es debido al incremento de costos al resolver las complicaciones que sufren los usuarios dentro de las instituciones de salud, llevando a gastos que van incluso en costos millonarios, cuantificables monetariamente hasta incuantificables en vidas humanas (Organización Mundial de la Salud, 2008).

Dentro del marco legal mexicano, que rigen las políticas públicas del sector salud para garantizar un servicio de calidad se encuentra nuestra Carta Magna la cual es su artículo 4 establece:

“... Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución” (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917).

Es por ello, que en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, el Gobierno Federal, estableció tres prioridades en materia de salud:

1. Acceso efectivo, que tiene como propósito asegurar los servicios de salud a toda la población, independientemente de su nivel socioeconómico o su condición laboral.
2. Calidad en el servicio, que busca modernizar la infraestructura en el sector, privilegiando a las comunidades más alejadas y desprotegidas para dotarlas de servicios de salud con personal capacitado, suficiente y eficiente, donde el modelo esté basado en la atención integral de los usuarios.
3. Prevención, con el que se desarrollará un modelo de atención que permita integrar los esfuerzos de todos los actores para avanzar hacia el acceso efectivo, a partir de la

vinculación del trabajo comunitario con el institucional (Comisión Nacional de Arbitraje Médico, 2016) (Comisión Nacional de Arbitraje Médico, 2016).

Además de otros documentos normativos en México que sirven como referencia para documentar las obligaciones en la atención medica:

- Ley Orgánica de la Administración Pública
- Ley de Planeación
- Plan Nacional de Desarrollo
- Programas Sectoriales
- Reglamento Interno y/o Estatuto Orgánico
- Leyes específicas o relacionadas y sus Reglamentos, Acuerdos, Circulares y Decretos.

Como se sabe, uno de los aspectos que permite que una institución se fortalezca dentro de las actividades para la que está formada, es contar con un personal altamente capacitado, tanto para el desarrollo de sus actividades diarias como para la resolución de problemas inherentes a ellas, siempre en el marco de las normativas institucionales como nacionales e inclusive en el ámbito internacional, por tal motivo, se reitera la gran importancia que procesos como la actualización del personal sea una prioridad, más aún al tratarse de la atención de personas con alteraciones en su salud o seguimiento a tratamientos.

Debemos tener en cuenta que, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, CONAMED, a través del análisis de quejas identifica que la etiología depende de la falta de seguridad y apego a lineamientos establecidos para garantizar la atención segura dentro de las instituciones médicas (Comisión Nacional de Arbitraje Médico, 2016).

Bajo las ideas antes expuestas y tomando en cuenta los resultados obtenidos en diversas evaluaciones en las que se observan niveles bajos de apego a procesos, denota que uno de los puntos álgidos tiene que ver con el trato inadecuado a los paciente o su familia, en aspectos como son el manejo de la información y la forma de interrelacionarse con el usuario, lo que lleva a disminución de la calidad al enfocarnos que somos una

institución que oferta servicios, lo que nos lleva a que gran parte de la calidad está relacionada con la percepción que el usuario forja a través de su estancia en la unidad.

La calidad se estudia a partir del final de la segunda guerra mundial, sin embargo es en este siglo cuando causa un mayor impacto en los sistemas de salud, en los que se pretende lograr un en pro de la mejorar por la calidad (Ministerio de fomento. Puertos de estado.). La premisa de este trabajo se basa en que el personal de enfermería, por la gran cobertura que tiene para la población de la delegación Tláhuac, requiere de actualización constante en rubros de esta índole, sin embargo, las características del personal y la unidad hospitalaria dificultan que se lleve a cabo de una forma cabal e integra para todos los profesionales del cuidado, lo anterior con base en acciones que se han realizado con poco impacto como son las que se enumeran a continuación:

- Plan Anual de Capacitación en Enfermería, realizada por la Coordinación de Enseñanza y Capacitación en Enfermería, la cual tiene como objetivo desarrollar actividades de capacitación y actualización de acuerdo a las Necesidades de Capacitación que se presentan por servicio en el hospital, así como tomar en cuenta los intereses propios del personal, este plan se da a conocer al final de cada año con la programación del próximo, sin embargo, este programa no tiene impacto al ser mínima la presencia de personal enfermería que toma algunas de estas actividades como medio de capacitación al ser programadas fuera del horario laboral o fuera de la institución manejando criterios de que se debe capacitar dentro de su jornada laboral Realización de material didáctico para cumplir con el objetivo de que se de difusión con trípticos carteles y otros similares , por parte del personal que integra los círculos de calidad y enseñanza del área de enfermería, los círculos de calidad consiste en un grupo de personal con un enfoque específico dentro de los programas o actividades desarrollados para lograr un aumento en la seguridad del paciente, con el compromiso de dar a conocer las acciones que se deben realizar por parte de supervisores y las acciones que deben de ser desarrollas por el personal operativos para lograr metas de calidad y seguridad dentro de los procesos.
- Fomento de actividades de capacitación intra y extramuros con facilidades de beca siempre y cuando afecten el horario de su jornada laboral de lo que solo el 10% de

personal solicita dichas becas de actualización fuera de la unidad hospitalaria, y dentro justifican no asistir por exceso de trabajo

En cuestiones de material que facilite el desarrollo de las actividades de enfermería en un marco de seguridad, se realizaron, por parte de la Secretaria de Salud, Guías de atención, las cuales, al ser creadas tomando en cuenta las buenas prácticas, es imperioso darles difusión, principalmente a las más utilizadas con la finalidad de mejorar la calidad y seguridad del usuario durante su atención

Sin embargo, independientemente de las políticas y normas expuestas deben de existir estrategias que permitan su implementación, por lo que se han desarrollado programas de certificación que permitan desempeñar la aplicación de la normativa nacional a cambio de la autorización para su operatividad, ejemplo de este tipo de programas es “La Certificación de Hospitales”, basadas en lo expuesto por la Joint Commission (órgano regulador de los Procesos Internacionales de Certificación Hospitalaria), llevada a cabo en México por el Consejo de Salubridad General. Por otro lado tenemos de igual forma el “Proceso de Acreditación”, en la que se ven los requisitos mínimos para la operación de las unidades de salud a cargo de la Dirección de Calidad y Protección en Salud,

Sin embargo, los alcances de estos programas se han limitado a que el mayor número de unidades capaces de alcanzar estos reconocimientos como unidades con alta calidad para la atención de usuarios son las instituciones privadas, dado que no dependen de recursos proporcionados por parte del estado, lo que denota en la carencia de recursos que repercuten en la atención a la salud nacional, partiendo de una premisa que va de la mano al considerar que la mejor calidad que se puede encontrar para la atención de la salud equivale a la capacidad económica o poder adquisitivo del usuario,

## IV.- JUSTIFICACIÓN

La implementación de este proyecto surge de la necesidad imperiosa de capacitar al personal de enfermería con el fin de incrementar la calidad de los servicios de salud poniendo como prioridad a todo paciente que demande atención y que se tenga la certeza y seguridad de que el profesional de enfermería es altamente competente para dar respuesta a sus necesidades en un clima de seguridad que brinde confianza en el servicio de urgencias del Hospital Materno Infantil de Tláhuac, la información se adquiere a través de los instrumentos que se utilizan para recabar evidencia y medir la calidad de atención otorgada en el hospital y los cuales son:

- ✓ Buzón de quejas y sugerencias.
- ✓ Diagnostico anual del Hospital Materno Infantil de Tláhuac.
- ✓ Programa Indicas
- ✓ Procesos estandarizados de enfermería
- ✓ Metas internacionales
- ✓ Programa de mejora continua.

Dicha información que pertenece a la (Secretaria de salud 20016-2017) fue complementada con una encuesta que se realizó a la encargada de recoger las quejas y sugerencias, asociado con la información que existe en esta unidad en la dirección que se reporta mensualmente a través de la apertura del buzón, por parte del encargado de la Secretaria de Salud, siendo el único facultado para realizar dicha actividad, con la cual ratifico la problemática existente, dando muestra que existen dichas quejas por parte de los pacientes hacia la institución médica, dando pauta para que estas inconformidades en el servicio y trato al paciente, afecten atrayendo la atención del departamento de enfermería de Hospital Materno Infantil de Tláhuac, donde el principal afectado ante este situación.es el usuario o paciente que demanda servicios de salud en esta unidad, y que para el profesional de enfermería es el más importante en la esencia del cuidado

Para ello se busca dar solución del problema, con la realización de un taller virtual a distancia, el cual servirá para mejorar el desempeño y la calidad de servicio que brinda el personal de enfermería hacia el paciente, dentro de este curso taller virtual se

abordaran los temas relevantes que permitan elevar la calidad, asociados a la experiencia para la contribución de aprendizaje significativo, sin la necesidad de trabajar en un aula con un horario establecido.

Este taller virtual se verá implementado con ayuda de las TIC, las cuales comprenden la realización de Blogs y wikis de trabajo para que puedan realizar dicho taller, esta utilización de las TIC, ayudará de forma considerable al sistema de enseñanza, logrando beneficiar de forma directa al personal de enfermería y a la institución médica.

Posteriormente se realizará la evaluación final de este proyecto, la cual nos permitirá saber el impacto que tuvo dentro de la unidad médica en el área de urgencias obstétricas.

Este proyecto será viable ya que se cuenta con la información necesaria para poder trabajar hasta el fin del proyecto, los recursos y facilidades con los que se cuenta son:

- Acceso a la información.
- Internet dentro de la institución.
- Disposición de las autoridades para realizar el proyecto.

Estos puntos son muy trascendentes para el apoyo al proyecto ya que su viabilidad es importante en muchos aspectos, como son la terminación y formalización del proyecto, mejorando la calidad de servicio médico, dentro del área de urgencias obstétricas del Hospital Materno Infantil de Tláhuac.

Cabe mencionar que un plus derivado del acercamiento de la población a la tecnología, redes sociales y manejo de conceptos de computación básica, permite que las actividades de capacitación puedan desarrollarse dentro y fuera de la unidad hospitalaria, solo con tener acceso a cualquier dispositivo de comunicación móvil con acceso a internet que posea cada individuo, siendo altamente flexible en horarios y espacio para concluir las actividades.

## **V.-OBJETIVOS**

### **V.1 Objetivo General:**

- Diseñar, un curso virtual que facilite la capacitación del personal de enfermería del Hospital Materno Infantil Tláhuac para mejorar la calidad de atención que se brinda en esta unidad que permita garantizar un clima de seguridad de paciente dentro del marco normativo de calidad.

### **V.2 Objetivo Específico**

- Identificar las herramientas a implementar para lograr el diseño del taller virtual.
- Proporcionar los conceptos necesarios sobre seguridad del paciente aplicable para la atención dentro del Hospital General Tláhuac.
- Proporcionar los conceptos necesarios sobre calidad en la atención del paciente dentro del Hospital General Tláhuac.

## VI.-APORTES DE LA LITERATURA

La globalización ha causado impacto a nivel internacional en diferentes aspectos como son el económico, bienes y servicios, dando pauta a transformación de la educación que al día de hoy aprovecha los cambios y con el acercamiento a nueva información a través de las nuevas tecnologías TIC, este proceso de cambio acelerado ha permitido la inclusión de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en los espacios educativos, dentro de las diferentes espacios educativos dentro del país y fuera, se han desarrollado diferentes estrategias para poder incluir esta herramienta dentro del proceso enseñanza aprendizaje y así poder ingresar a la sociedad de conocimiento y responder a las demandas propias de este proceso globalizad.

En esta inclusión también entran además de centros educativos las instituciones y empresas con el firme propósito de incluir dentro de sus capacitaciones esta modalidad.

### VI. 1 La educación en línea

Como parte de las estrategias de implementación para la resolución del acceso a problemas educativos, específicamente los concernientes al acceso a la instrucción docente, la denominada educación en línea o educación a distancia se considera como una modalidad que asume una educación transnacional como efecto de la globalización, no tiene barreras, es una modalidad que podemos sustentar con bases para implementación y desarrollo, pudiendo deducir que las nuevas tecnologías son el producto de la creación de sistemas digitales que permiten acceso a red y por ende permiten la creación de espacios de interacción que favorecen el aprendizaje y transmisión de conocimiento donde los actores principales son el docente y el alumno. El papel del docente es el de controlar y dirigir para lograr cumplir objetivos de enseñanza aprendizaje con estrategias de tipo motivacional, y de aprendizaje (Rama, 2006).

Además de ser una **oferta educativa** atractiva para los estudiantes debido a que combina diversas posibilidades pedagógicas que dentro del método tradicional no están presentes. La educación innovadora con la incorporación de las nuevas tecnologías de

información y comunicación (TIC) han logrado romper paradigmas en la gestión de conocimiento en escuelas tradicionales (McAnally-Salas, 2007).

Esta modalidad educativa se ha extendido en diferentes escuelas principalmente a nivel universitario ya que representan una posibilidad de continuar preparándose a todo profesional que así lo desea, para poder llegar a incluir dentro de estos programas educativos se deben considerar algunos elementos necesarios como son edad, nivel educativo tiempos destinados para estudio etc. es importante que el docente conozca y diseñe estrategias y tácticas educativas y pueda lograr objetivos manteniendo una estrecha comunicación como parte fundamental en este modelo educativo (Sangrá, 2002).

La educación en línea, virtual o e-learning centra sus estrategias principalmente en el estudiante, donde él es principal actor (aprendizaje centrado en el estudiante) las estrategias de aprendizaje así como material didáctico constituyen el principal instrumento para logro de objetivo de enseñanza con la utilización de herramientas tecnológicas tendencias didácticas, aunque todavía es difícil pensar la dificultad que representa no tener contacto físico de los alumnos con el docente, en esta modalidad es importante destacar el cambio de la dinámica de lo que estamos acostumbrados sin omitir que el contacto físico no garantiza el aprendizaje (mente) por eso la importancia de destacar estos puntos con los participantes en la educación en modalidad virtual (Roquet-García, 2005).

Una de los factores importantes para tomar decisiones para ingreso a la educación en modalidad virtual es que generalmente las distancias geográficas representan un problema de acceso además factores económicos y tiempos aunado a que generalmente son personas que son productivas y tienen que administrar su tiempo para poder lograr objetivos personales, laborales y de aprendizaje

El papel del maestro o tutor en la modalidad virtual es muy importante ya que debe de estar capacitado con habilidades digitales para trabajar a distancia, teniendo experiencia y preparación para poder dirigir el aprendizaje, fomentar aprendizaje constructivo y fortalecer el proceso enseñanza - aprendizaje

Aprendizaje y TIC en la educación en el contexto de educativo actual Dentro de los cambios tecnológicos e aprendizaje a través de la tecnología juega un papel importante social y cultural ya que ayuda a toda persona que tenga interés por aprender siempre y cuando tenga un equipo e internet a poder adquirir conocimientos a través de estos canales pedagógicos se forman para facilitar y dirigir la enseñanza para formar sociedades de conocimiento hablar de nueva tecnología nos habla de una gama amplia de herramientas para acceso de información dado lo avances de tecnología la computadora es un instrumento que permite acceso a cantidades grandes de información de las que Skinner hace referencia en las teorías conductistas el aprendizaje asistido en las computadoras, aproximadamente en los años 50's, siendo la forma de enseñanza tradicional junto con las deficiencias en esta, es este un paradigma en el cual el desarrolla e inspira para la inducción programada en la cual el pionero fue el psicólogo que asienta que la educación instruccional debe estar basada en una serie de pasos para el estudiante que cause impacto y en la cual recibe el alumno inmediatamente retroalimentación.

A través de los años este tipo de educación ha sufrido transformaciones que han ido favoreciendo este tipo de aprendizaje ya que el canal telemático se ha extendido de tal forma que el uso de la tecnología de las TICS son una gran forma de atravesar barreras y/o distancias para poder interactuar con otros no importando tiempo ya que la comunicación puede ser sincrónica o asincrónica el uso de los medios de comunicación nos favorecen en el aprendizaje individual, en el ritmo de cada uno o en tiempos establecidos pero que finalmente nos dan pauta para ser autodidactas siendo el profesor el encargado de dirigir para logro de los objetivos manteniendo a través de la herramienta que utilice el interés motivando incitan a la participación activa durante la etapa de enseñanza aprendizaje y sobre todo el aprender a aprender con diferentes formas de comunicación un reto unidireccional.

## VI.2 Teorías de aprendizaje

Las teorías del aprendizaje pretenden explicar las formas en las que se estructuran los significados aprendiendo conceptos nuevos siendo así, el aprendizaje, la forma en cómo se van adquiriendo conocimientos, habilidades, valores, etc. facilitándose mediante el estudio y la experiencia; este proceso se puede entender desde el punto de vista de la teoría que estudia el hecho de aprender, como la psicología conductista o conductivismo que basa sus teorías en Ivan P. Pavlov (1849-1936), que refiere en el estudio de conductas observables para controlarla y producirla, por otro lado Watson (1878-1958) inicia la corriente filosófica de behaviorism que maneja que el alumno deberá seguir lo siguiente:

1. Sigue instrucciones,
2. Hace examen,
3. Toma la recompensa y por último.
4. Aprende.

Siendo él mismo quien sustenta su teoría basada en que todo estímulo tiene una respuesta negando la posibilidad de utilizar métodos subjetivos como la introspección Watson, la cual estaba influenciada por los estudios realizados por Pavlov. Otro estudioso de la psicología conductista Thorndike asegura que el aprendizaje esta enlazado por una serie de conexiones de estímulo y respuesta (Ley de efecto) de ahí Skinner y colaboradores toman como sustento la teoría del condicionamiento instrumental u operante esta teoría incluye sucesos internos y describe: Cómo los refuerzos forman y mantienen un comportamiento determinado.

Otra teoría es la de Piaget elabora su teoría desde una postura constructivista afirma que el alumno tiene un papel activo en el aprendizaje para este autor el aprendizaje se da por los cambios y las situaciones novedosas, con esto nos da pauta a la percepción del mundo acorde a las etapas de vida del individuo. Esto permite la esquematización mental ordenada, como la adaptación que tiene lugar a un proceso de asimilación que modifica la realidad externa, otro de acomodación que cambia nuestras estructuras mentales, por otro lado la organización que es la que procurar incluir las adaptaciones

que se desarrollaron a lo largo del proceso (vertical) dentro de el mismo proceso (horizontal) por último el complemento de equilibrio que se da con la adaptación y organización.

Otra teoría es la de aprendizaje significativo de Ausubel quien fue uno de los máximos exponentes del constructivismo y que fue influenciado por las teorías de Piaget este autor opina que para que la persona aprenda es importante actuar a partir de los conocimientos previos.

### **VI.3 Educación y capacitación**

La educación representa el cambio y la transformación de la sociedad, y aún más la educación a distancia ya que esta integra infinidad de herramientas que ayudaran a mejorar la enseñanza dentro de los estándares educativos, es por ello que las instituciones deben estar a la vanguardia para que no sufran un déficit de desempeño ya que sin estas herramientas será muy complicado la formación y transformación de toda una sociedad educativa dentro de una institución. Así mismo se buscara integrar este método en diferentes instituciones para poder mejorar la calidad dentro de un ambiente interno y externo para dar una mayor satisfacción al cliente, tanto interno como externo, mejorando la calidad del producto o servicio que oferta. Tomando en cuenta el punto de vista de varios autores que sustenten la realización de cursos de tipo virtual, con sus propuestas y modelos de distintas instituciones en México.

Por otra parte, la capacitación, se encuentra dentro de un marco legal, señalado en el artículo 123 de la Ley General del trabajo, apartado A, fracción XIII, que nos dice: “Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo...”, además de que en el artículo 3 y 25, de la misma ley, menciona la promoción, obligación de la capacitación como su importancia desde que se toma a la calidad como modelo de gestión, este antecedente lo vemos en los empresarios japonés de la década de los 50's y la transformación radical en sus empresas.

La capacitación según Chiavenato (2000), es el proceso educativo de corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, que sirve como medio para que las personas obtengan conocimientos desarrollando habilidades o competencia en función de objetivos definidos.

#### **VI.4 Calidad en sistema hospitalario.**

Está considerada la calidad de la atención médica, dentro de un marco de normas, ética y valores morales que regulan en beneficio de la sociedad es la que se pueda aproximar a beneficiar al paciente respetando sus derechos con apego a sus principios junto con valores dentro de un marco bioético

La Calidad en los Servicios de Salud es un impulso de la teoría de la calidad con un enfoque en los servicios de salud (Delgado Magdalena 2012), posteriormente empezó poco después de su inicio en los Estados Unidos con algunos países de Europa. Para muchos estudiosos del tema como, el doctor Avedis Donabedian quien fue el pionero que realmente se ocupó de estudiar y medir la calidad en los servicios de salud en la Unión Americana.

La calidad es la esencia de toda acción dentro de una sociedad, y dentro de los servicios de salud es una garantía que no se pueden excluir, el estudio de la calidad toma un gran auge después de la segunda guerra mundial en Estados Unidos y Europa. En salud el doctor Avedis Donabedian (1984) la define como logro de los mayores beneficios de la atención medica pero desde 1966 se da a conocer el Modelo de Calidad en la Atención Médica midiendo la calidad en dimensiones técnico científicas, interpersonal y de estructura las técnica-científicas se refiere a cumplir con los conocimientos técnico científicos para cubrir las necesidades de salud, el trato interpersonal que enfoca a la satisfacción o cumplir con las expectativas del paciente y de estructura que mide o enfoca el acceso a los servicios de salud en tiempo y forma.

En México en los años 80's el Dr. Enrique Ruelas Barajas, perteneciente al Instituto Nacional de Salud Pública (INSP), siendo un precursor de esta corriente que da el Mayor auge en los 90", en la que surge un mayor interés por la calidad en atención medica en varios países y México no fue la excepción, el objetivo principal es el de crear mayor

conciencia de las acciones que se realizan dentro de la unidades de salud, el origen es probablemente una mayor conciencia de que, en el mundo moderno, la calidad se ha convertido en una prioridad para la sobrevivencia económica, de los estudiosos de políticas públicas, gente que se interesa con responsabilidad social y de integridad moral. El concepto de calidad en la atención médica que se toma como referencia es de acuerdo a la definición de Avedis Donabedian que enmarca como la de atención que maximiza el bienestar del paciente, dónde se visualiza un balance donde hay ganancias y pérdidas que pueden incrementarse o disminuir con acciones específicas dentro la atención médica.

En los años 60 en México en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), se inicia la gestión enfocada a medir la calidad a través de auditorías que dé inicio no cumplía las expectativas actuales al solo evaluar que se cumpliera con la normativa que se estableció con los procesos internos, que eran auditables y que enfocaban sus objetivos a la definición de Crosby.

Otra institución que fue pionera fue el Instituto Nacional de Perinatología (InPer) que fue encomendada por el Instituto Nacional de Salud Pública en 1984 para llevar a cabo un modelo de garantía de calidad para la atención perinatal.

Con lo anterior, se inicia un gran impulso en 1987 por parte de INSP al incrementar el apoyo a la educación superior en esta materia, enfocada en la atención medica dando seguimiento y fomento el ingreso de nuevos proyectos, dando como resultado que al día de hoy sea una institución que en la últimas décadas ha publicado el mayor número de artículos con respecto a temas de calidad de atención

La propia Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido que “una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud de los individuos o de la población de una forma total y precisa y destina los recursos necesarios a estas necesidades, de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite” (OMS, 2009).

## **VI.5 Administrador de aprendizaje**

Para poder incluir esta capacitación es importante conocer el tipo de plataformas con los cuales se puede contar y características para el desarrollo de este curso taller de capacitación en línea, y así poder elegir a la adecuada tomando en cuenta el siguiente concepto:

Curso virtual: Herramienta de capacitación con tema específico con la posibilidad de evaluación o diferimiento de esta

## **VI.6 La plataforma MOODLE**

La plataforma virtual educativa es un entorno informático que cuenta con herramientas para fines docentes (Díaz Becerro, 2009), que facilitan la comunicación sin necesidad de tener habilidad en manejo de programación; generalmente este tipo de plataformas educativas tienen una estructura modular que permite adaptación de los diferentes centros escolares y sus necesidades en tres niveles de gestión como son la administrativa y académica, además de gestión del proceso enseñanza aprendizaje y de comunicación.

Este tipo de sistema tecnológicos, dentro de sus generalidades proyectadas a la aplicación en diversos sistemas educativos, permite a los usuarios espacios compartidos para poder trabajar, intercambio de contenidos con herramientas de comunicación (chats, correos, foros, videoconferencias etc.) se cuenta con la posibilidad de herramientas para generar recursos así como objetos digitales desarrollados por terceros, el funcionamiento se enfoca a dar servicio a cuatro perfiles de usuario: administradores de centro, padres, alumnos y profesores, cada uno con un perfil de usuario y contraseña, para poder tener acceso a la plataforma es necesario que la esta última tenga disposiciones mínimas para poder agrupar:

- Herramientas de gestión de contenidos, que permiten al profesor poner a disposición del alumno información en forma de archivos (que pueden tener distintos formatos: pdf, xls, doc, txt, html ...) organizados a través de distintos directorios y carpetas.

- Herramientas de comunicación y colaboración, como foros de debate e intercambio de información, salas de chat, mensajería interna del curso con posibilidad de enviar mensajes individuales y/o grupales.
- Herramientas de seguimiento y evaluación, como cuestionarios editables por el profesor para evaluación del alumno y de autoevaluación para los mismos, tareas, informes de la actividad de cada alumno, planillas de calificación...
- Herramientas de administración y asignación de permisos. Se hace generalmente mediante autenticación con nombre de usuario y contraseña para usuarios registrados.
- Herramientas complementarias, como portafolio, bloc de notas, sistemas de búsquedas de contenidos del curso, foros.

Moodle es un software que se diseñó para crear ambientes educativos y facilitar al educador el manejo de cursos en línea con la más alta calidad en entornos de aprendizaje virtuales, también llamados VLEs (Virtual Learning Environments) o entornos virtuales de aprendizaje la palabra Moodle es acrónimo de Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment (entorno de aprendizaje dinámico orientado a objetos y modular).

Dentro de las más importantes características es que es un software esta hecho en base a la teoría social constructivista, donde la relevancia de tener comunicación para construir el conocimiento enriquecedor con una buena experiencia de aprendizaje.

Por lo anterior, la plataforma que cumple con las necesidades de capacitación, es, precisamente, la plataforma Moodle debido a que es un software libre que permite hacer modificaciones sin costos adicionales además de que cuenta con características generales como son:

- El promover una pedagogía constructivista social (promueve la reflexión, colaboración etc.)
- Cumple las expectativas para el aprendizaje en línea
- Cuenta con una interfaz de navegación sencilla, ligera y eficiente

- Se puede editar de forma rápida con editor HTML de forma sencilla como cualquier editor de textos
- El profesor tiene control total de opciones de curso
- Da pauta para elegir los diferentes formatos para aplicación en el curso (organizar por semanas o por temas con pestañas, menú etc.)
- Ofrece diferentes espacios para el curso (chat, consulta, foros, wikis etc.)
- Formato para calificaciones en formato Excel diario
- Acceso de usuario personalizado así como una base de datos de historial de cada una de las actividades incluyendo mensajes
- Habilitación de correo desde la plataforma así como un respaldo de mensajes y foros en formato HTML.
- Los docentes pueden editar escalas para evaluar las actividades
- Al término de curso se pueden compactar y guardar en formato zip como copia de seguridad y consultar en cualquier momento.

## **VI.7 Modelo instruccional**

En el desarrollo de un curso es muy importante para el docente llevar un proceso sistematizado que permita el proceso enseñanza aprendizaje, en este proceso el docente juega un papel fundamental con los conocimientos que tienen en el manejo de estrategias didácticas y metodológicas.

La importancia del diseño de un curso con un proceso planeado de forma consiente y con el objeto de planear el diseño de acciones formativas de calidad., el hecho de que existan ya modelos instruccionales, es una fortaleza para cualquier docente ya que son los encargados de diseñar material y estrategias didácticas para el curso.

Para Brunner (1969) el diseño instruccional se ocupa de preparar, planear y diseñar el ambiente y los recursos que permitirán el aprendizaje, por otro lado Rehigueluth (1983) lo define como la disciplina interesada en prescribir métodos óptimos de instrucción, al crear cambios deseados en los conocimientos y habilidades de los estudiantes.

Berger y kam (1996) definen al diseño instruccional como una ciencia que crea especificaciones detalladas para el desarrollo, implementación, evaluación y manejo de aprendizaje y grandes unidades de contenidos y complejidad, sin embargo Broderick (2001) lo concibe como un arte y ciencia aplicada para crear un ambiente instruccional y material claro y efectivo que permita al alumno desarrollar capacidades y lograr tareas. Richey, Fields y Foson (2001) nos plantean el diseño instruccional como la planificación sistemática, que incluye la valoración de necesidades, desarrollo, evaluación, y la implementación con mantenimiento de material y programas.

El modelo de diseño instruccional se fundamenta y planifica en la teoría de aprendizaje Benítez (2010) plantea cuatro modelos acorde con la teoría que sustenta., en el año 1960 se fundamenta con el conductismo que marcan una formación lineal, sistemática y prescriptiva con un enfoque en conocimientos y destrezas académicas. Y con objetivos de tipo cuantitativo. 1970 se basa en la teoría de sistemas que buscan mayor participación del estudiante., 1980 tiene un enfoque en la teoría cognitiva. Comprensión y todo los procesos cognitivos (pensamiento, solución de problemas, lenguaje, formación de conceptos y procesamiento de información) 1990 la combinación de teorías constructivista y sistemas donde se pone énfasis en el papel activo del alumno, con acciones formativas en proceso de aprendizaje, creatividad del estudiante.

**Figura 4:**  
*Guía de diseño instruccional*

<i>Premisas</i>	<i>Metodología constructivista</i>
El conocimiento se construye a partir de la experiencia.	La importancia de los conocimientos previos, de las creencias y de las motivaciones de los alumnos.
El aprendizaje es una interpretación personal del mundo.	La importancia de la búsqueda y selección de la información relevante y el desarrollo de procesos de análisis y síntesis de la misma que le permita al estudiante la construcción de redes de significado. Estas redes establecerán las relaciones entre los conceptos.
El aprendizaje debe ser significativo y holístico, basado en la realidad de forma que se integren las diferentes tareas.	La creación de entornos y ambientes de aprendizaje naturales y motivadores que orienten a los estudiantes en la construcción de nuevos conocimientos, experiencias y actitudes
El conocimiento conceptual se adquiere por la integración de múltiples perspectivas en colaboración con los demás.	Fomentar metodologías dirigidas al aprendizaje significativo en donde las actividades y conocimientos sean coherentes y tengan sentido para el estudiante,

	fundamentalmente porque desarrollan competencias necesarias para su futuro personal y/o profesional
El aprendizaje supone una modificación de las propias representaciones mentales por la integración de los nuevos conocimientos	Potenciar de aprendizaje colaborativo, utilizando las redes sociales que les permitan el intercambio de información y el desarrollo de competencias sociales (responsabilidad, empatía, liderazgo, colaboración) e intelectuales (argumentación, toma de decisiones, etc.

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; con base en Diseño Instruccional, Consuelo Belloch (Universidad de Valencia, España).

La importancia del diseñador instruccional con un perfil profesional de psicología de enseñanza, pedagogo o psicopedagogo con conocimiento y preparación en entornos virtuales que sepa analizar, observar y solucionar de problemas para cada proceso formativo.

Este deberá desarrollar materiales didácticos en entornos educativos virtuales y tener habilidades informáticas, con conocimiento de características de materiales de enseñanza que faciliten aprendizaje tomando en cuenta las ventajas o inconvenientes que se den además de tiempos para desarrollo de las herramientas didácticas, conocimiento sobre el uso de software para diseño de material de acuerdo a los formatos, además de conocimiento para fomentar la construcción de conocimiento con diversas metodologías, también la importancia de conocimientos de evaluación de la formación de en la tecnología

## VI.8 Diseño Instruccional en e-learning basado en modelo ADDIE

En este apartado se revisó el modelo instruccional ADDIE es proceso de diseño interactivo el cual por su estructura nos permite realizar un desarrollo más desglosado sobre el análisis de trabajo, con la ventaja de la flexibilidad, desarrollo de estrategias. El modelo ADDIE es un modelo de diseño instruccional está basado en el tradicional sistema instruccional centrado en el estudiante y además es interactivo, es decir, el resultado de la evaluación formativa de cada una de sus fases permite al diseñador devolverse a la fase anterior., Se compone de las siguientes:

### **VI.8.1 I Fase de Análisis**

Esta fase es una que en general se considera de las menos importantes sin embargo su importancia radica en que maneja las actividades y desarrollo además de elegir el tipo de aprendizaje acorde a la propuesta, los medios con los que cuenta el sistema, presupuesto y otros aspectos importantes para el desarrollo.

### **VI.8.2 Fase de Diseño**

Se diseña el desarrollo del proceso sistematizado de aprendizaje basado en el análisis se toma un modelo de aprendizaje y desarrollo tomando en cuenta los objetivos de aprendizaje planteado, evaluación medición de escalas de desempeño y la secuencia y estructura de aprendizaje.

### **VI.8.3 Fase de Desarrollo**

En esta fase se toma como referencia la fase de diseño de acuerdo a los objetivos y escalas de medición de desempeño para dar como resultado la plataforma de aprendizaje donde se toman en cuenta los medios de comunicación contenidos, software y los elementos que favorezcan el aprendizaje, en esta fase también se eligen las herramientas por el autor o docente y la distribución de las mismas.

### **VI.8.4 Fase de Implementación**

Es la plataforma de aprendizaje ya que es donde se proporcionan los productos, procesos y servicios que se brindan al estudiante a través de un curso interactivo con diferentes vertientes o actividades, llevando al estudiante a adquirir conocimientos que puedan aplicarse en su día a día.

### VI.8.5 Fase de evaluación

Es el punto final del proceso que evalúa la importancia, el mérito y el valor de un proceso de aprendizaje, es importante que antes de dar a conocer se evalúe para detectar fallas y en ese caso rediseñar para no perder credibilidad del proyecto.



**Figura 5:** Representación de fases de modelo ADDIE, elaboración propia Miriam Adriana Peña Eslava.

## **VII.- PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE PRODUCTO**

El Diseño de un curso virtual de “Seguridad de Paciente para mejorar la calidad de servicio dentro del Hospital Materno Infantil de Tláhuac de la Ciudad De México” se desarrolló con la siguiente metodología: Análisis, Diseño, Desarrollo e implantación. Estas fases se detallan en los siguientes apartados, en la fase de diseño se identificaron las características necesarias de cómo se elige el método de instrucción, los recursos, actividades, y los instrumentos de evaluación y donde se desarrollan las actividades., el desarrollo se desarrollan los materiales digitales para el curso y construir los elementos de para la evaluación en la implementación del curso que juntos forman la metodología del diseño de un curso en línea

Para poder implementar esta capacitación en línea es necesario que se tome en consideración el modelo instruccional ADDIE que se describen a continuación y la plataforma Moodle por cumplir con los requerimientos necesarios para realizar el curso virtual de Seguridad de paciente para mejorar la calidad de atención del Hospital Materno Infantil Tláhuac. Con la utilización de herramientas que permitan integrar actividades y evaluación del curso en virtual, y el desempeño del personal de la unidad hospitalaria y continuar o rediseñar para lograr el objetivo de aprendizaje.

### **VII.1- Metodología**

La metodología adoptada en el proyecto es de diseño de cursos en línea, el cual se aplica de una forma integral, siendo el objetivo principal desarrollar un curso de actualización en línea de seguridad de paciente, utilizando la plataforma que cubra las necesidades y que sea de acceso para implementar en el mejor ambiente virtual, así mismo elaborar el desarrollo, diseño y análisis del curso en línea.

El diseño instruccional que se eligió tiene la flexibilidad que permite que en cada fase se hace una evaluación formativa y permite regresar a cualquiera de las fases, dependiendo de los resultados el instructor tiene la alternativa de continuar o regresar a cualquiera de las fases previas, la evaluación de producto final de cada fase se toma en el inicio de cada fase,

Los problemas a los cuales se enfrentan durante este curso principalmente son la resistencia y credibilidad del personal en sus capacidades para poder salir adelante en este proceso de enseñanza aprendizaje con tecnología innovadora TIC.

## **VII.2- Fase de Análisis**

De este curso en línea tomando el modelo se identificaron las necesidades de aprendizaje de tomando en cuenta el nivel académico del profesional que labora en la unidad y las características que favorezcan para poder implementar el curso en línea con el objetivo de incrementar la calidad de atención a través de conocer las medidas adoptadas para mejorar el clima de seguridad de paciente y ofertar atención de calidad en el Hospital Materno Infantil Tláhuac

## **VII.3-Fase de Diseño**

De acuerdo a la metodología de curso virtual en esta fase de desarrolló es para implementar las estrategias didácticas de enseñanza aprendizaje, desarrollar acciones, con modelos que guíen al docente para preparar los módulos y secuencias didácticas de cada unidad del curso de seguridad de paciente.

Aquí se dan a conocer el conjunto de indicaciones escritas que orientan la realización de material unidad por unidad

## **VII.4-Fase de Desarrollo**

Se selecciona la plataforma moodle para diseño de curso en línea con el material multimedia que favorezca el desarrollo de ambientes de enseñanza aprendizaje. El internet como componente sustancial para lograr la conexión para lograr los objetivos trazados

## **VII.5- Fase de Implementación**

Donde se da a conocer de forma eficiente y eficaz la instrucción. El ambiente en el que será implantado el curso virtual será implantado en la plataforma Moodle para

acceso desde cualquier equipo de computación, se da a conocer la el material, y objetivos de aprendizaje del ambiente instruccional al trabajo

## **VII.6-Fase de Evaluación**

Se evalúa la efectividad del curso, y esta se deberá dar en cada etapa del modelo instruccional esta es de tipo formativa y sumativa en la 1 era fase se evalúa continuamente es decir que se mide en cada desarrollo de las fases, con el objetivo de mejorar en caso necesario y no esperar hasta el final y la 2da es con el objetivo de verificar la efectividad de la instrucción de forma total.

Proceso de evolución de curso de seguridad de paciente será Sumativa y Formativa.  
Sumativa mide resultados

Se na calificación a cada módulo iniciando con un examen de diagnóstico y al final del mismo una segunda evaluación tomando en cuenta las diferentes actividades para poder acreditar el curso.

La evaluación Formativa

Evaluación constante fomentado la retroalimentación y midiendo a partir de examen de diagnóstico la evolución de conocimiento

La calificación será asignada en escala de Likert 0 a 10 siendo la mínima aprobatorias de 8 y quien no cumpla en forma no podrá pasara al siguiente modulo.

Este curso se diseñara para 6 meses como máximo quien no avance tendrá que iniciar nuevamente e iniciar todo el proceso.

Durante cada módulo se harán dos exámenes uno de diagnóstico y otro de final por modulo

Evaluación de actividades individuales y de equipo así como aportes de los foros de discusión.

La primera fase en la metodología es el Análisis, en esta fase se observa que el personal de enfermería en un 70 % es de nivel técnico, y solo el 30 % es de nivel licenciatura, por lo cual, es importante dar difusión a los temas de clima de seguridad de paciente con las acciones específicas para lograr la calidad en la atención del personal de enfermería tomando como referente las metas internacionales, indicadores de calidad y los procesos estandarizados de la secretaria de salud además de que se deberá conocer todos los antecedentes de temas de calidad que garanticen la calidad por lo que en este curso los temas principales serán:

**Figura 6:**

*Metas internacionales: Acciones para garantizar un clima de seguridad de paciente*

<b>Tema:</b>	<b>Objetivo</b>
1.- Identificar correctamente a los pacientes.	Mejorar la precisión en la identificación de los pacientes para prevenir errores que involucran al paciente
2.- Mejorar la comunicación efectiva	Prevenir errores por indicaciones verbales y telefónicas
3.- Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo	Prevenir errores de medicación con electrolitos concentrados.
4.- Garantizar cirugías en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y al paciente correcto	Prevenir errores que involucren cirugías en el sitio, procedimiento o paciente incorrecto.
5.- Reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención médica	Reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención médica a través de un programa efectivo de higiene de manos.
6.- Reducir el riesgo de daño al paciente por causa de caídas	Identificar y evaluar el riesgo de presentar una caída en todos los pacientes.

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; con base en los objetivos del programa del curso: "Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención".

En los procesos de vigilancia de la calidad en enfermería se retoman los siguientes objetivos, los cuales tienen una base técnica, en cuanto a procesos, una fase de atención interpersonal que tiene que ver con la perspectiva del trato hacia el usuario y una fase de prevención, lo que busca garantizar que el usuario no padezca procesos infecciosos fuera de su patología de ingreso en la unidad hospitalaria, cosa muy frecuente en unidades de segundo nivel en el que el personal de salud debe prestar servicios a más de un paciente durante su jornada laboral:

**Figura 7:**

*Indicadores de calidad: Programa de indicas: cultura de medición de calidad*

<b>Tema:</b>	<b>Objetivo</b>
1.-Ministración de medicamentos vía oral	Garantizar ministración correcta de medicamentos
2.-Vigilancia y control de venoclisis	Brindar conocimientos que garanticen circuito cerrado
3.-Trato Digno	Garantizar calidad en trato interpersonal
4.-Prevención de infecciones de vías urinarias por uso de sonda Foley	Disminuir infecciones relacionadas a métodos invasivos
5.-Prevención de úlceras por presión a pacientes hospitalizados	Brindar herramientas que disminuyan evento resultante de omisiones
6.-Prevención de caídas	Evitar eventos adversos asociado a estancia hospitalaria

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; con base en los Indicadores de Calidad en Enfermería del Programa Federal para mejorar la Calidad en la Atención en las unidades Hospitalarias INDICAS.

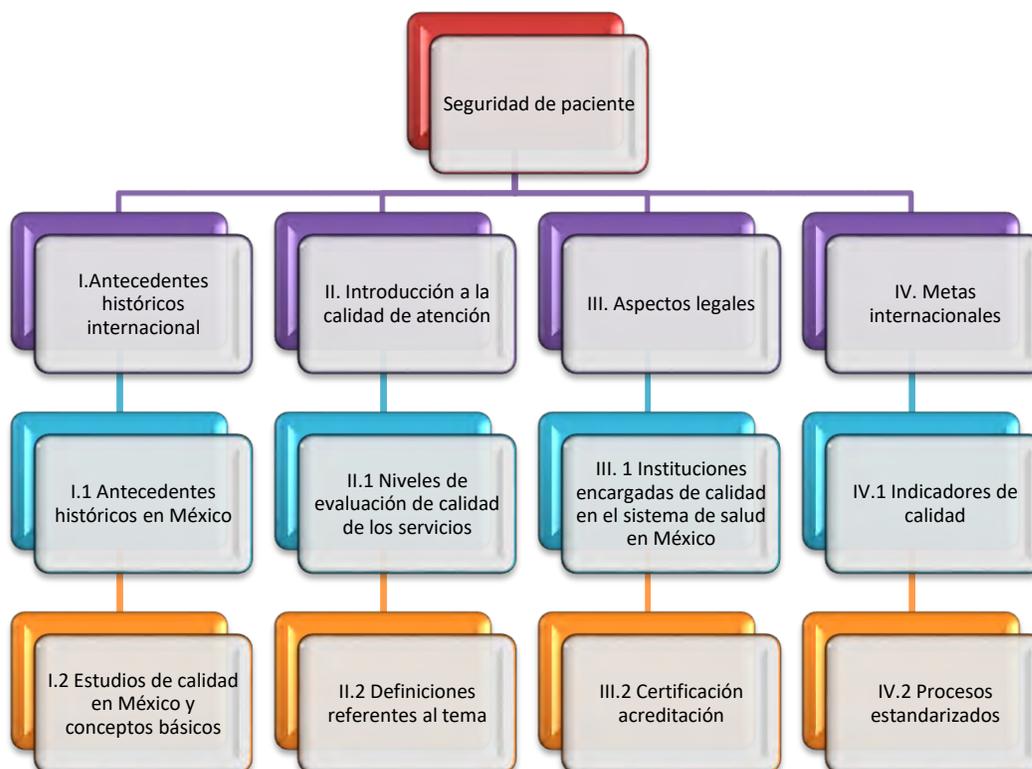
**Procesos estandarizados**

- 1.-Higiene de manos
- 2.-Identificación correcta de paciente hospitalizado
- 3.-Prevención de caídas
- 4.-Notificación de caídas

De acuerdo a la metodología, en esta fase se desarrolló guías de estudio de curso virtual de seguridad de paciente, las cuales serán presentadas en contenido y objetivos en este trabajo en apartados subsecuentes, con el fin de facilitar al educando el desarrollo del contenido como también el logro de objetivos específicos al adquirir conocimientos teóricos que puedan poner en práctica al desarrollar los cuidados a sus pacientes dependiendo de las necesidades que tengan cada uno, siempre teniendo en cuenta un marco de seguridad, y por ende, de elevar la calidad de la atención.

## VIII.- “CURSO VIRTUAL DE SEGURIDAD DE PACIENTE PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN”

### VIII.1 Estructura del curso



**Figura 8:** Representación de estructura del curso, Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava, tomando como base el contenido del “Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención”.

Como se ha comentado los temas corresponden al tema de Seguridad de Paciente surgen de la necesidad de incrementar la calidad de atención como una estrategia de capacitación que se brinda en el Hospital Materno Infantil Tláhuac de la ciudad de México, con el objetivo de mantener a la vanguardia al personal en la actualización de los servicios de salud dentro de estándares de calidad. Que se marcan dentro de la normativa internacional y nacional en beneficio del paciente

## **VIII.2 Modalidad**

El curso se imparte de manera virtual dentro del hospital o en cualquier área de cómputo pública o del hogar que tenga navegador para ingreso a plataforma, moodle, para que el alumno pueda cumplir con las actividades diseñadas en el curso que se divide en módulos del contenido de curso en los tiempos establecidos y pueda acreditar las actividades en tiempo y forma.

Este curso con se diseña con el apoyo de las Tecnologías de la Información y Comunicación para mejorar su ejercicio dentro de la unidad hospitalaria. Como una alternativa de actualización a bajo costo para el personal de enfermería del Hospital Materno Infantil Tláhuac.

## **VIII.3 Información general del curso Seguridad de Paciente**

Dentro del curso de actualización que se diseña en plataforma virtual moodle de Seguridad de paciente en el Hospital Materno Infantil de Tláhuac, se conforma de 4 módulos que se desarrollaran en seis meses con un curso introductorio de uso de plataforma donde se dará a conocer

Las herramientas y apartados en los que tendrá que conocer para el desarrollo de las actividades., con duración de tres sesiones presenciales en la unidad hospitalaria, para poder iniciar curso con los siguientes temas introducción a la plataforma Moodle, antecedentes históricos internacionales y en México y todo lo referente a el tema de calidad, estructura de evaluación de la misma y los lineamientos que surgen como ejes rectores e calidad como son las metas internacionales, programa de indicas y dentro de las estrategias de la Secretaria de Salud con los procesos estandarizados para crear clima de seguridad dentro de las instituciones a todos los pacientes que por alguna razón tengan que demandar servicios de personal de salud

## VIII.-IV Ubicación Curricular

**Figura 9:**

**Descripción curricular del curso**

<b>Curso</b>	<b>Seguridad de paciente</b>
<b>Introducción a plataforma</b>	Inducción a plataforma Moodle
Unidad 1	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Antecedentes históricos internacionales</li><li>2. Antecedentes históricos de México</li><li>3. Estudios realizados y conceptos básicos</li></ol>
Unidad 2	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Introducción a la calidad de atención</li><li>5. Niveles de evaluación de la calidad de atención</li><li>6. Definiciones referentes al tema</li></ol>
Unidad 3	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aspectos legales</li><li>2. Hexágono de calidad</li><li>3. Certificación y acreditación</li></ol>
Unidad 4	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Metas internacionales</li><li>2. Indicadores de calidad</li><li>3. Procesos estandarizados</li></ol>
Población	Personal de salud del Hospital Materno Infantil Tláhuac de todos los turnos que tenga interés en capacitación continúa
Numero de sesiones	Serán 4 unidades con temas que se requieren como mínimo estudiar de 4 a 6 horas semanales
Recursos Necesarios	Una computadora por alumno en la cual dispondrán del servicio de Internet, software básico, etc.
Material antecedente	Personal con preparación profesional de enfermería
Material consecuente	Enfocado a formar una cultura de seguridad de paciente para logra la calidad

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; con base en los objetivos del programa del “Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención”.

## VIII.5 Objetivo general del curso de Seguridad de Paciente

Dar a conocer al personal de salud que labora en el Hospital Materno Infantil Tláhuac las estrategias que a las que se debe adherir como parte de conocimiento para el personal de enfermería con objeto de mejorar la calidad de atención en un clima de seguridad de paciente

*Tabla 2:*

*Descripción de objetivos por unidades*

UNIDAD	OBJETIVO
<b>Introducción a la plataforma virtual</b>	Conocer la evolución y los tipos de tecnologías utilizadas hoy en día para la transmisión de la información, investigación, difusión con base en los conceptos básicos que giran en torno a la Informática a través de la exposición del tema por parte del docente y que el alumno sea capaz de crear una idea sobre diversas aplicaciones que favorezcan actividad de aprendizaje.
<b>I. Antecedentes históricos</b>	1.- Conocer las bases de los conceptos de calidad identificando el progreso internacional y nacional de los esfuerzos para garantizar calidad de atención.
<b>II. Trabajos en México</b>	2.-Conocer los estudios y estrategias para optimizar la calidad de atención dentro de las unidades hospitalarias en México.
<b>III. Aspectos Legales.</b>	3.-Conocer el marco normativo que rige los lineamientos para seguridad de paciente con las repercusiones de las desviaciones en los procesos durante su atención dentro de las unidades de salud.
<b>IV. Lineamientos De seguridad de Paciente</b>	4.-Analizar el conjunto de acciones y procesos que se han establecido para garanticen la calidad de atención a través de estrategias definidas en marcos nacionales e internacionales.

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; con base en los objetivos por unidad del programa del “Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención”.

## VIII.6 Temario del curso

Los temas que comprende el curso virtual de Seguridad de Paciente son los siguientes:

**Figura 10:**  
**Contenido por unidades**

### **Seguridad de paciente**

Introducción a la plataforma virtual:  
Curso introductorio de uso de plataforma Moodle  
Definición de TIC  
Definición de wikis  
Utilidad de foros

Módulo 1  
Antecedentes históricos  
Desarrollo histórico, filosofía de calidad  
Conceptos básicos de calidad  
El ciclo de DEMING  
Introducción a la calidad de atención  
Organización Panamericana de salud  
Organización Mundial de la Salud  
Alianza mundial por la seguridad de paciente

Módulo 2  
Trabajos en México  
Dirección General de Calidad y Educación  
Sistema Integral de Calidad  
Sistema Nacional de Indicadores de Calidad

Módulo 3  
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos  
Ley general de salud  
Programa Nacional de Salud  
Acciones esenciales de seguridad de paciente

Módulo 4  
Metas internacionales  
Indicadores de calidad  
Procesos estandarizados

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; con base la presentación del temario del programa del curso:  
"Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención".

## VIII.7 Método de aprendizaje

Para el proceso de enseñanza-aprendizaje en línea en ésta propuesta de estrategia didáctica debe ser de manera formal y se consideran las siguientes características

- Método de trabajo independiente:
- Los educandos deberán de elaborar actividades que se soliciten en cada actividad para poder estimular el aprendizaje significativo por ejemplo, ensayos, mapas mentales y conceptuales etc.
- Trabajo en equipo:  
Procesos de estimular el pensamiento crítico y formación de conocimientos a través de la interacción y enriquecimiento. Como son los foros de discusión, wikis, etc. en el cual enriquecerán los conocimientos.

## VIII.8 Requerimientos técnicos para tomar el curso

Para acceder a la plataforma de E-learning se requiere que el participante pueda cubrir tres aspectos fundamentales: hardware, software y conexión a Internet.

### VIII.8.1 Hardware

1. Computadora personal (Laptop o de Escritorio) con:
  - Procesador Intel Pentium 4 a 3.8 ghz o superior, AMD Athlon XP a 1.7 ghz., o AMD Athlon 64 de 2.0 ghz. (Recomendado: tanto para usuarios de PC o Mac, procesador Intel Core 2 Duo a partir de los 2.33 ghz).
  - De 256 a 512 megas de memoria RAM. (Recomendado: desde los 1024 megas).
  - Tarjeta de sonido estereofónica para la reproducción de audios.
  - Bocinas internas o externas.
  - Tarjeta de video de 128 megas de memoria con soporte para gráficos en 16 y 32 bits, con resolución mínima de 1024x768 pixeles o superior.
  - Monitor de 15 pulgadas. (Recomendado, 17" o 19" para la lectura de textos)

### **VIII.8.2 Software**

1. Sistema Operativo Windows XP, Windows Vista, MacOS X o Distribución Linux con entorno gráfico (X-Windows)
2. Navegador web Mozilla Firefox o Internet Explorer (se recomienda usar las versiones más actuales).
3. Editor de Presentaciones (Microsoft Office PowerPoint u Open Office Impress)
4. Adobe Acrobat Reader (para leer documentos PDF)
5. Procesador de Textos (Microsoft Office Word u Open Office Writer)
6. Antivirus ligero y actualizado (Avira o AVG Free, por ejemplo).

### **VIII.8.3 Conexión de Internet**

Los requerimientos necesarios en cuanto a ancho de banda para una experiencia agradable, por usuario/computadora, son:

1. Conexión a Internet tipo ADSL o cable de cuando menos, 256 kbps de bajada.
2. Recomendado: conexión tipo ADLS o cable de 512 a 1024 kbps de bajada.

### **VIII.8.4 Diseño de Guías de estudio**

A partir de la pre-guía desarrollada en donde se organizó el contenido del curso se han desarrollado una guía de estudio para cada unidad, esto con el objetivo organizar las actividades que deberá desarrollar el alumno para lograr un aprendizaje significativo de calidad de atención y lineamientos de seguridad de paciente.

A continuación se presentan las guías de estudio por unidad.

**Tabla 3**  
**Guías de estudio para módulo de introducción a la plataforma**

Introducción a la plataforma virtual Créditos totales: 20					
Objetivo de la unidad: <b>Conocer la evolución y los tipos de tecnologías utilizadas hoy en día para la transmisión de la información, investigación, difusión con base en los conceptos básicos que giran en torno a la Informática a través de la exposición del tema por parte del docente y que el alumno sea capaz de crear una idea sobre diversas aplicaciones que favorezcan actividad de aprendizaje.</b>					
No	Actividad	Objetivo	Material complementario y apoyo.	Evaluación	Créditos
<b>P I</b>	Conocer la plataforma Moodle cloud.	Que el alumno conozca y maneje lo básico para navegar en la plataforma Moodle.	Video: ¿Moodle? ¿Qué es Moodle? <a href="https://www.youtube.com/watch?v=fwlkTXoKh_s">https://www.youtube.com/watch?v=fwlkTXoKh_s</a>	Desarrollar una Wiki sobre algún tema de interés para el alumno.	10
<b>P II</b>	Conocer la utilización y desarrollo de las TIC	Que el alumno se familiarice con el concepto de TIC y su utilización en la vida diaria.	Video: ¿Qué son las TICS? <a href="https://www.youtube.com/watch?v=9aKdUiptkKs">https://www.youtube.com/watch?v=9aKdUiptkKs</a>		
<b>PIII</b>	Conocer la utilización y desarrollo de las wikis	Que el alumno se familiarice con el concepto de wikis y su utilización en la vida diaria.	Video: ¿Qué son las wikis? <a href="https://www.youtube.com/watch?v=qQnmTogVFvo">https://www.youtube.com/watch?v=qQnmTogVFvo</a>		
Duración de la actividad: <b>1 semana</b> <b>Tipo de la actividad:</b> Colaborativa					
Especificaciones: <b>La actividad debe de realizarse en equipos de 3 personas, en donde cada una de realizar retroalimentación a lo expuesto por sus compañeros, en formato libre de tema y contenido, teniendo en cuenta que dentro de su estructura debe de contener introducción, objetivos, contenidos, imágenes antecedentes, bibliografía con formato APA.</b>					
<b>P IV</b>	Conocer la utilización y desarrollo de los foros de internet.	Que el alumno se familiarice con el concepto de los foros de internet.	Video: ¿Qué es y cómo se usa un foro web adecuadamente? <a href="https://www.youtube.com/watch?v=2E8CLy7rvK8">https://www.youtube.com/watch?v=2E8CLy7rvK8</a>	Descarga el formato "Mi presentación" y compártelo en el foro de cafetería.	10
Duración de la actividad: <b>1 semana</b> <b>Tipo de la actividad:</b> Individual					
Especificaciones: <b>El formato debe de estar lleno en su totalidad.</b>					

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; presentando las guías de estudio para el modulo de introducción del "Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención".

Tabla 4  
Guías de estudio para módulos 1

Unidad 1: Antecedentes históricos Créditos totales 60					
Objetivo de la unidad: <b>Conocer las bases de los conceptos de calidad identificando el progreso internacional y nacional de los esfuerzos para garantizar calidad de atención.</b>					
No	Actividad	Objetivo	Material complementario y apoyo.	Evaluación	Créditos
1.1	Elaboración de cuadro sinóptico con los conceptos de calidad.	Que el alumno conozca los conceptos básicos de calidad.	Diplomado a Distancia: Informática médica, ¿Qué es la calidad? inn-edu.com/Calidad/CalidadTotal.pdf  Mapa Conceptual de Calidad	Resolver cuestionario de conceptos básicos de calidad.	10
Duración de la actividad: <b>1 semana</b>			Tipo de la actividad: Individual		
Especificaciones: <b>N/A</b>					
1.2	Elaboración de una cronología sobre el desarrollo histórico y la filosofía de calidad	Que el alumno identifique como se ha llevado a cabo la evolución de los procesos de calidad en salud.	La calidad y su evolución. <a href="http://www.euskalit.net/pdf/calidad_total.pdf">http://www.euskalit.net/pdf/calidad_total.pdf</a>	Realizar una wiki en donde se establezcan los principales hechos o avances representativos de los conceptos de calidad.	20
Duración de la actividad: <b>1 semana</b>			Tipo de la actividad: Colaborativa		
Especificaciones: <b>La información debe de ser obtenida de fuentes formales, introducción, desarrollo del tema, conclusiones, al finalizar debe de colocarse la bibliografía y aparato crítico de acuerdo al formato APA.</b>					
1.3	Identificación de Principales errores durante la atención del paciente.	Que el alumno establezca la cronología de los hechos más importantes que han permitido la evolución de la calidad.	Folleto de la Alianza Mundial de Seguridad del Paciente. <a href="http://www.who.int/patientsafety/information_centre/.../ps_research_brochure_es.pdf?ua=1">www.who.int/patientsafety/information_centre/.../ps_research_brochure_es.pdf?ua=1</a>	Resolver cuestionario de seguridad y calidad de la atención del paciente.	10
Duración de la actividad: <b>1 semana</b>			Tipo de la actividad: Individual		
Especificaciones: <b>N/A</b>					

1.4	Identificación de las principales organizaciones a nivel mundial que establecen normativas y recomendaciones para mejorar la calidad en la atención a la salud: Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, Join Comition	Que el alumno conozca las diversas instituciones a nivel mundial que trabajan en pro de la calidad.	Trabajar en pro de la salud. Presentación de la Organización Mundial de la Salud. <a href="http://www.who.int/about/brochure_es.pdf">www.who.int/about/brochure_es.pdf</a>  Página electrónica: Acerca de la Organización Panamericana de la Salud.  <a href="https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=91%3Aabout-paho&amp;catid=6822%3Acorporate-pages&amp;Itemid=220&amp;lang=es">https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=91%3Aabout-paho&amp;catid=6822%3Acorporate-pages&amp;Itemid=220&amp;lang=es</a>  Mejorar la atención, empoderar el cambio <a href="https://www.jointcommissioninternational.org/assets/3/7/JCI-2016-Viewbook_ES.PDF">https://www.jointcommissioninternational.org/assets/3/7/JCI-2016-Viewbook_ES.PDF</a>	Realizar cuadro comparativo sobre las instituciones mencionadas estableciendo la fecha en que se funda, la función de cada una de ellas, los aportes que ha tenido y las normativas que ha propuesto.	20
Duración de la actividad: <b>1 semana</b>		<b>Tipo de la actividad:</b> Individual			
Especificaciones: <b>El cuadro debe contenerse en una hoja tamaño carta con imágenes representativas de las instituciones.</b>					

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; presentando las guías de estudio para el modulo I de Antecedentes Históricos del “Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención”.

Tabla 5  
Guías de estudio para módulos 2

Unidad 2: Trabajos en México Créditos totales 40					
Objetivo de la unidad: <b>Conocer los estudios y estrategias para optimizar la calidad de atención dentro de las unidades hospitalarias.</b>					
No	Actividad	Objetivo	Material complementario y apoyo.	Evaluación	Créditos
2.1	Cronología sobre la evolución de la calidad en México	Que el alumno conozca la inclusión de la seguridad y calidad del paciente en el sistema de salud mexicano.	Documento: "Antecedentes históricos internacionales y nacionales de calidad y seguridad de paciente"  Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud.  <a href="https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro_01.pdf">https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro_01.pdf</a>	Presentación de la cronología a través de una presentación de power point.	20
Duración de la actividad: <b>1 semana</b>			Tipo de la actividad: Individual		
Especificaciones: <b>La presentación debe de contener los siguientes puntos, Portada, Introducción, Palabras claves, Recuperación de conceptos (máximo 15 diapositivas), Conclusión, Bibliografía (en estilo APA 6ª edición)</b>					
2.2	Búsqueda de instituciones encargadas en regular la atención sanitaria a través de estrategias normativas: Dirección General de Calidad y Educación, Sistema Integral de Calidad, Sistema Nacional de Indicadores de Calidad	Que el alumno conozca las instituciones y normativas establecidas a nivel nacional, para elevar el nivel de calidad durante la atención hospitalaria.	Página de internet: <a href="https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/direccion-general-de-calidad-y-educacion-en-salud-dgces-140861">https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/direccion-general-de-calidad-y-educacion-en-salud-dgces-140861</a>  Programa de Acción Específico. Estrategia Nacional Para la Consolidación de la Calidad en los Establecimientos Y Servicios de Atención Médica. <a href="https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/31025/PAE_2013_2018_DGCEs.pdf">https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/31025/PAE_2013_2018_DGCEs.pdf</a>  Modelo de gestión de calidad en salud. <a href="https://dgces.salud.gob.mx/pnc2017/docos_consulta/MGCS.pdf">dgces.salud.gob.mx/pnc2017/docos_consulta/MGCS.pdf</a>  Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS)	Se presentará un mapa conceptual en el que se mencione las instituciones que lleven a cabo la implementación y medición de estrategias de evaluación de la calidad con la metodología que utilizan para este fin.	20

[http://calidad.salud.gob.mx/site/  
mail/2015/01/doc/02\\_N.pdf](http://calidad.salud.gob.mx/site/mail/2015/01/doc/02_N.pdf)

Duración de la actividad: **1 semana**      **Tipo de la actividad:** Individual

Especificaciones: **El cuadro debe contenerse en una hoja tamaño carta con imágenes representativas de las instituciones.**

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; presentando las guías de estudio para el modulo 2 de "Trabajos en México", del "Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención".



Normas oficiales mexicanas.  
<https://www.gob.mx/salud/en/documentos/normas-oficiales-mexicanas-9705>

Estándares de certificación para hospitales 2015, tercera edición.  
[http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKewjx6nqhrncAhVHmK0KH4GDMoQFjAAegQIABAC&url=http%3A%2F%2Fwww.csg.gob.mx%2Fdescargas%2Fpdf%2Fcertificacion-establecimientos%2Fmodelo\\_de\\_seguridad%2Fhospitales%2FED2017-v5-3aEdicion-](http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKewjx6nqhrncAhVHmK0KH4GDMoQFjAAegQIABAC&url=http%3A%2F%2Fwww.csg.gob.mx%2Fdescargas%2Fpdf%2Fcertificacion-establecimientos%2Fmodelo_de_seguridad%2Fhospitales%2FED2017-v5-3aEdicion-)

EstandaresHospitales2015-v3.pdf&usg=AOvVaw3IVwhGnAlpuG6gO6XXX66s

Acreditación de hospitales.  
<http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/acreditacion.html>

**Duración de la actividad: 1 semana**      **Tipo de la actividad:** Colaborativa (2 a 3 personas)

**Especificaciones: La información debe de ser obtenida de fuentes formales, introducción, desarrollo del tema, conclusiones, al finalizar debe de colocarse la bibliografía y aparato crítico de acuerdo al formato APA.**

<b>3.2</b>	Analizar las repercusiones que tiene el paciente para el paciente	Que desarrolle una visión crítica sobre casos en los que exista repercusiones en de desviaciones durante la atención.	<p>Video:          Josie King  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=E4nQ7qP02rQ">https://www.youtube.com/watch?v=E4nQ7qP02rQ</a></p> <p>Video:          Casos médicos legales  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=1qOJySJ_nh4">https://www.youtube.com/watch?v=1qOJySJ_nh4</a></p>	Participar en el foro de debate sobre las repercusiones de las desviaciones en la calidad de atención.	30
------------	---	---	--	--	----

**Duración de la actividad: 1 semana**      **Tipo de la actividad:** Colaborativa (2 a 3 personas)

**Especificaciones: N/A**

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; presentando las guías de estudio para la unidad 3 “Aspectos legales”, del “Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención”.

Tabla 7  
Guías de estudio para módulos 4

Unidad 4: Lineamientos de Seguridad de Paciente

Créditos totales 80

Objetivo de la unidad: **Analizar el conjunto de acciones y procesos que se han establecido para garanticen la calidad de atención a través de estrategias definidas en marcos nacionales e internacionales.**

No	Actividad	Objetivo	Material complementario y apoyo.	Evaluación	Créditos
4.1	Aplicación de las Metas internacionales para la seguridad del paciente.	Conocer las metas internacional y su campo de aplicación durante la atención del paciente.	Metas Internacionales de seguridad del paciente  <a href="http://www.calidad.salud.gov.mx/site/calidad/dsp-sp_03.html">http://www.calidad.salud.gov.mx/site/calidad/dsp-sp_03.html</a>	Desarrolla un proceso de atención al paciente hospitalizado con cada una de las metas.	30

Duración de la actividad: **1 semana**

**Tipo de la actividad:** Colaborativa (2 a 3 personas)

Especificaciones: **El cuadro debe contenerse en una hoja tamaño carta con imágenes representativas de las instituciones.**

4.2	Realizar toma de Indicadores de calidad en enfermería a través de un ensayo en imágenes.	Que el alumno conozca e identifique las desviaciones existentes en el levantamiento de indicadores de calidad en enfermería como procesos de medición de la calidad durante la estancia del usuario.	Indicadores de calidad en enfermería <a href="http://www.google.com.mx/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;source=web&amp;cd=1&amp;ved=2ahUKEwjOzPL9irncAhVKS60KHVpSCHgQFjAAegQIBhAC&amp;url=http%3A%2F%2Fdgces.salud.gov.mx%2FINDICASII%2Fdoctos%2Findicadores_enfermeria.pdf&amp;usg=AOvVaw1D_n0wK057DoL5FewpNh1y">http://www.google.com.mx/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;source=web&amp;cd=1&amp;ved=2ahUKEwjOzPL9irncAhVKS60KHVpSCHgQFjAAegQIBhAC&amp;url=http%3A%2F%2Fdgces.salud.gov.mx%2FINDICASII%2Fdoctos%2Findicadores_enfermeria.pdf&amp;usg=AOvVaw1D_n0wK057DoL5FewpNh1y</a>  Programa INDICAS <a href="http://www.google.com.mx/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;source=web&amp;cd=1&amp;ved=2ahUKEwjOzPL9irncAhVKS60KHVpSCHgQFjAAegQIBhAC&amp;url=http%3A%2F%2Fdgces.salud.gov.mx%2FINDICASII%2Fdoctos%2Findicadores_enfermeria">http://www.google.com.mx/url?sa=t&amp;rct=j&amp;q=&amp;esrc=s&amp;source=web&amp;cd=1&amp;ved=2ahUKEwjOzPL9irncAhVKS60KHVpSCHgQFjAAegQIBhAC&amp;url=http%3A%2F%2Fdgces.salud.gov.mx%2FINDICASII%2Fdoctos%2Findicadores_enfermeria</a>	Identificar, dentro de las imágenes que se presentan, las desviaciones dentro de la atención al paciente hospitalizado de acuerdo a las cédulas de evaluación de los indicadores de calidad.	20
-----	--	--	--	--	----

[pdf&usg=AOvVaw1D\\_n0wK057DoL5FewpNh1y](#)

Duración de la actividad: **1 semana**      **Tipo de la actividad:** Individual

Especificaciones: **El cuadro debe contenerse en una hoja tamaño carta con imágenes representativas de las instituciones.**

<b>4.3</b>	Establecer estrategias para poder llevar a cabo los procesos estandarizados.	Que el alumno conozca la estandarización de procesos básicos durante la atención del paciente como profesional de enfermería.	<p>Formatos para levantamiento de indicadores de calidad en enfermería:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ministración de medicamentos por vía oral.</li> <li>-Trato digno.</li> <li>-Prevención de caídas en pacientes hospitalizados.</li> <li>-Prevención de úlceras por presión en pacientes hospitalizados.</li> <li>-Prevención de infecciones de vías urinarias asociadas a pacientes con sonda vesical instalada.</li> <li>-Vigilancia y control de venoclisis instalada.</li> </ul>	Desarrolla una estrategia que permita la aplicación de los procesos estandarizados de enfermería.	<b>30</b>
------------	--	---	--	---	-----------

Duración de la actividad: **1 semana**      **Tipo de la actividad:** Individual

Especificaciones: **El cuadro debe contenerse en una hoja tamaño carta con imágenes representativas de las instituciones.**

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; presentando las guías de estudio para la unidad 4 “Lineamientos de Seguridad de Paciente”, del “Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención”.

## VIII.8.5 Inventario de materiales digitales

Las TIC al ser utilizadas en diversos tipos de dispositivos móviles, de forma digital y presentar ser altamente flexibles en cuanto al acceso y transportación se transforman en un medio masivo para la transmisión de información, convirtiéndose en gran medida, de acuerdo al objetivo esperado, en una gran herramientas de apoyo para garantizar conocimiento debido a que los usuarios que las utilizan están altamente familiarizados con ellas, su utilización y desarrollo.

Los materiales digitales sirven de guía que facilitan el aprendizaje proporcionando el conocimiento que se verá reflejado en la contabilidad de las estrategias de aprendizaje durante el desarrollo del curso, con el fin de lograr, en la práctica laboral, la modificar actitudes que garanticen un clima de seguridad de paciente hospitalizado.

A continuación se describen las herramientas y recursos educativos utilizados de acuerdo a la presentación del desarrollo del curso, entendiendo como materiales digitea a aquellos presentados en formato digital con contenido educativos que favorezca las actividades de aprendizaje en un marco argumentativo y de soporte referencial (Instituto Politecnico Nacional, 2015).

**Tabla 8:**  
**Descripción del material y recursos de materiales digitales**

Material / Descripción	Objetivo de la utilización del recurso	Localización
Moodle cloud	Permitir a los educandos la facilidad de la capacitación virtual con un aprendizaje significativo a través de recursos tecnológicos a su alcance.	Todo el curso se desarrolla en esta plataforma.
Wikis	Que los participantes editen una información de páginas web de forma colaborativa a través del desarrollo del juicio crítico-argumentativo.	P II Definición de TIC P III Definición de wikis 1.2 Desarrollo histórico, filosofía de calidad 3.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Foro	Permitir a los participantes tener discusiones asincrónicas (en diferentes tiempos), que suceden a lo largo de un largo período de tiempo.	1.2 Desarrollo histórico, filosofía de calidad

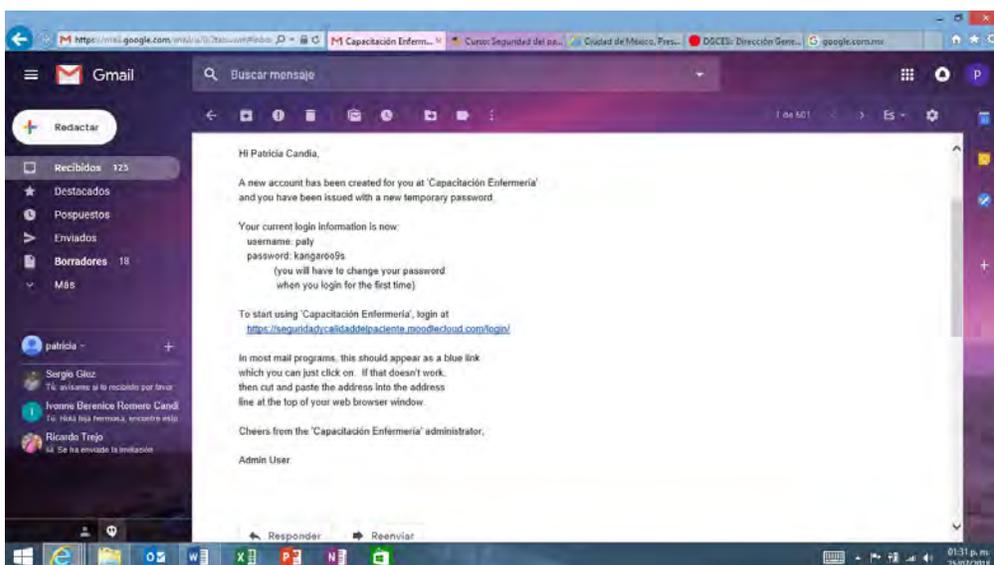
Power point	Establecer en el alumno prioridades de manejo de conceptos y transmisión de información específica con el objetivo de centrar información formal, selectiva y visual.	2.1 Trabajos en México
Videos en línea	Dar una perspectiva al alumno sobre situaciones observables, cronológicamente en un momento determinado, desarrollando un juicio crítico de un hecho observable.	P IV Utilidad de foros 2.2 Dirección General de Calidad y Educación 3.2 Ley general de salud
Word	Favorecer en el alumno el desarrollo de habilidades descriptivas, argumentativas, con fines de investigación sobre un tema específico.	P IV Utilidad de foros 1.4 El ciclo de DEMING
Documentos en línea	Proporcionar al alumno la bibliografía mínima, necesaria para el desarrollo de una actividad, permitiendo que conozca literatura científica, actualizada o aquella que ha permitido la evolución de teorías, ideas o trabajos.	1.1 Antecedentes históricos 1.2 Desarrollo histórico, filosofía de calidad 1.3 Conceptos básicos de calidad 1.4 El ciclo de DEMING 1.5 Introducción a la calidad de atención
Página web	Dar al alumno el conocimiento y acercamiento a las diferentes instancias reguladores de calidad dentro del sistema de salud.	2.2 Dirección General de Calidad y Educación 3.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos 4.1 Metas internacionales
Imágenes Web	Aportar recursos visuales que permitan el entendimiento de información necesaria para la relación de conceptos.	Material de apoyo
Chat	Que los participantes tengan una discusión sincrónica, basada en texto, en tiempo real en la web, permitiendo la expresión de ideas y argumentos debatibles..	Al final de cada unidad se encuentra para la retroalimentación de los alumnos.

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; tomando como base las actividades y recursos presentados en el desarrollo del "Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención".

## VIII.8.6 Presentación de la plataforma

A continuación se presenta la forma de ingreso a la plataforma así como partes importantes para el desarrollo del curso.

Una vez inscrito en el curso, el alumno recibirá un correo en que se encontrará una liga para el ingreso a la plataforma, usuario y contraseña.



**Figura 11:** Link de entrada a la plataforma Moodle, elaboración propia Miriam Adriana Peña Eslava, tomado de la captura de pantalla de la confirmación de aceptación al “Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención”.

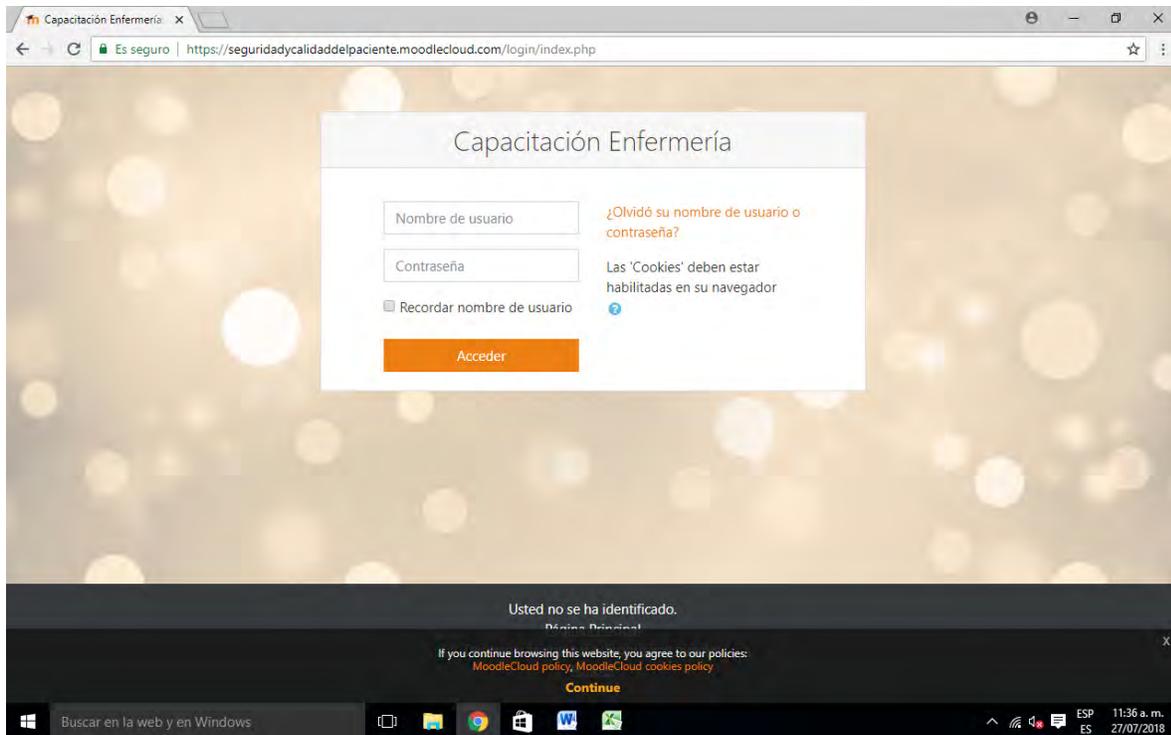
<https://seguridadycalidaddelpaciente.moodlecloud.com/login/index.php>

**Tabla 9**

**Contraseñas de ingreso a la plataforma moodle cloud**

Contraseñas Para Ingreso a la plataforma Moodle cloud.		
USUARIO.	CONTRASEÑA.	ROL.
miriam	miriam01	Administrador
profesor	calidad01	Profesor
paty	Candia0108	Estudiante.

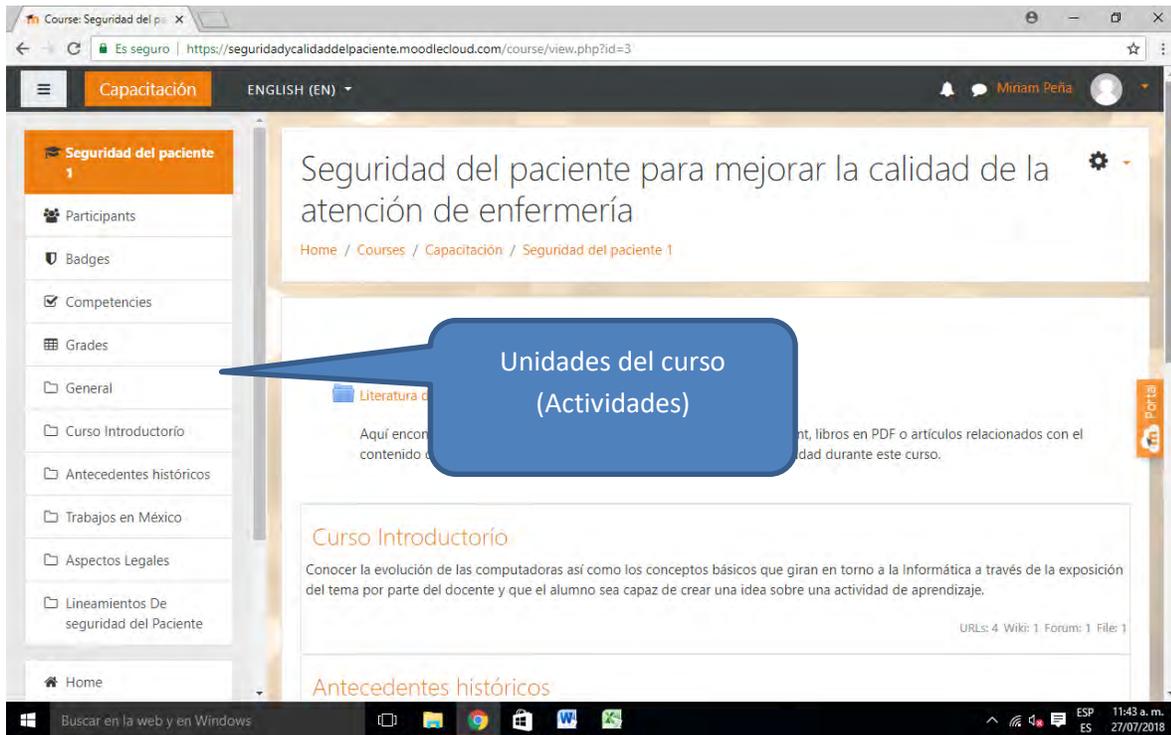
Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; presentando los usuarios y contraseñas para ingreso a la plataforma Moodle en la que se desarrolla el “Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención”.



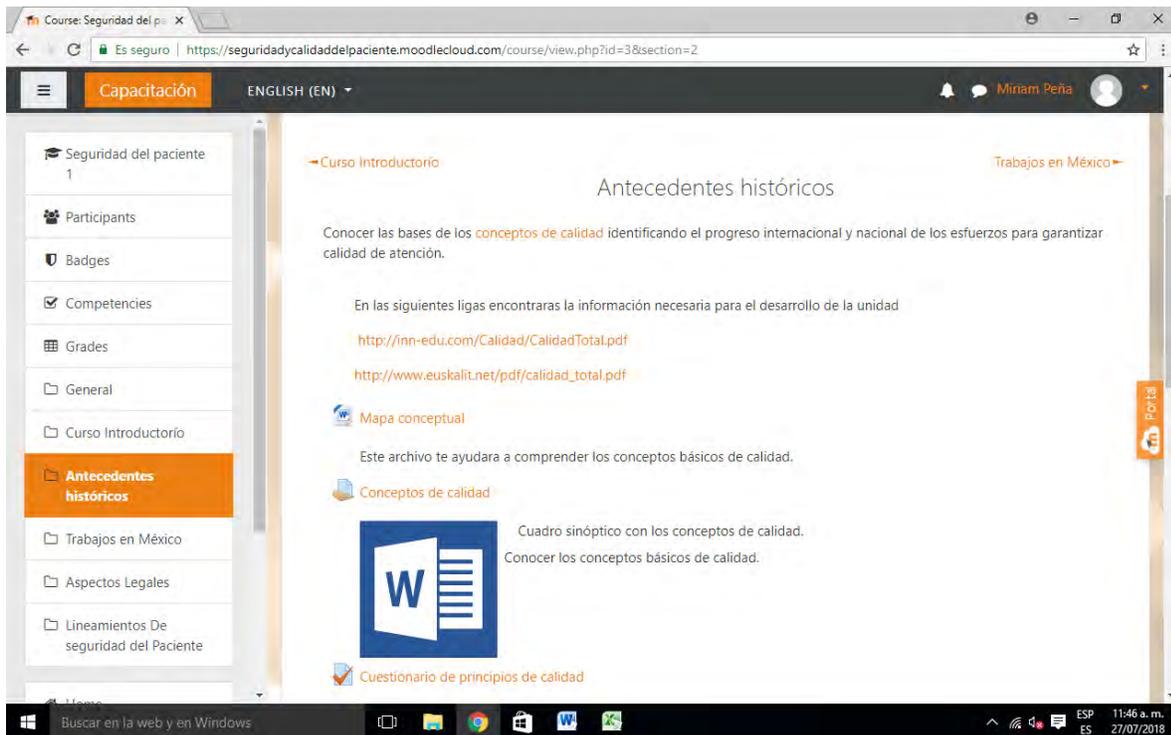
**Figura 12:** Pagina de entrada a la plataforma Moodle, elaboración propia Miriam Adriana Peña Eslava, tomado de la captura de pantalla de la plataforma del “Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención”.



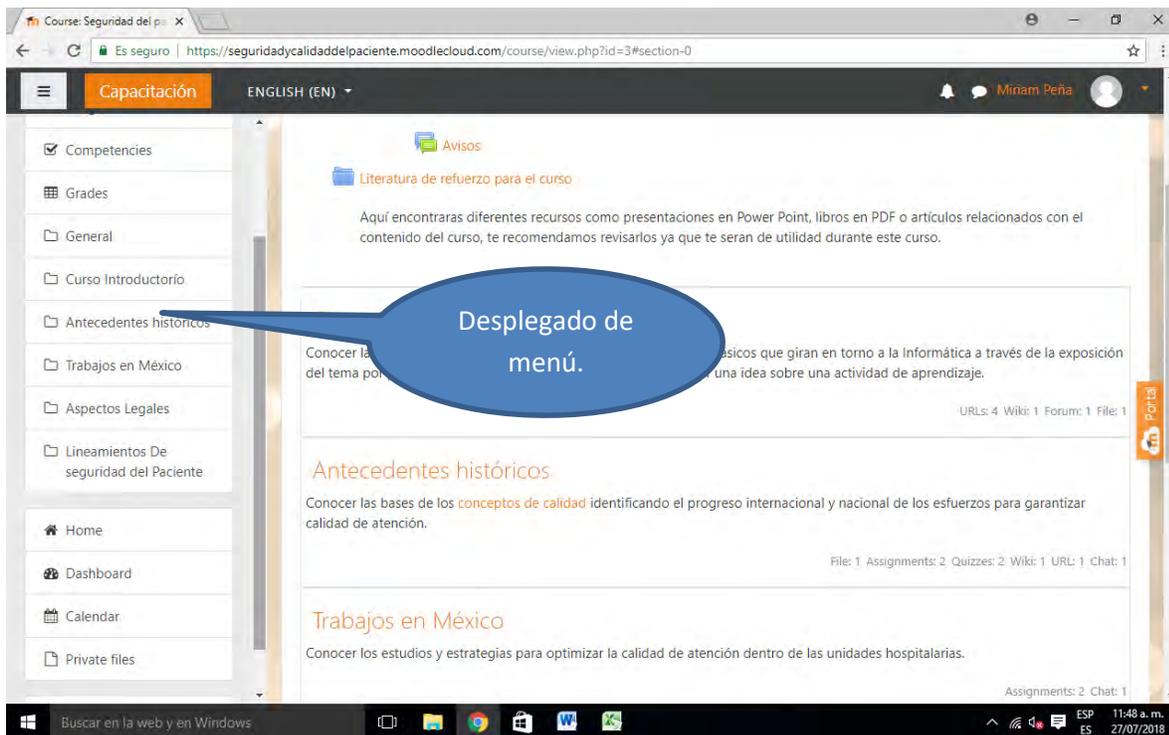
**Figura 13:** Página principal a la plataforma, elaboración propia Miriam Adriana Peña Eslava, tomado de la captura de pantalla de la plataforma del “Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención”.



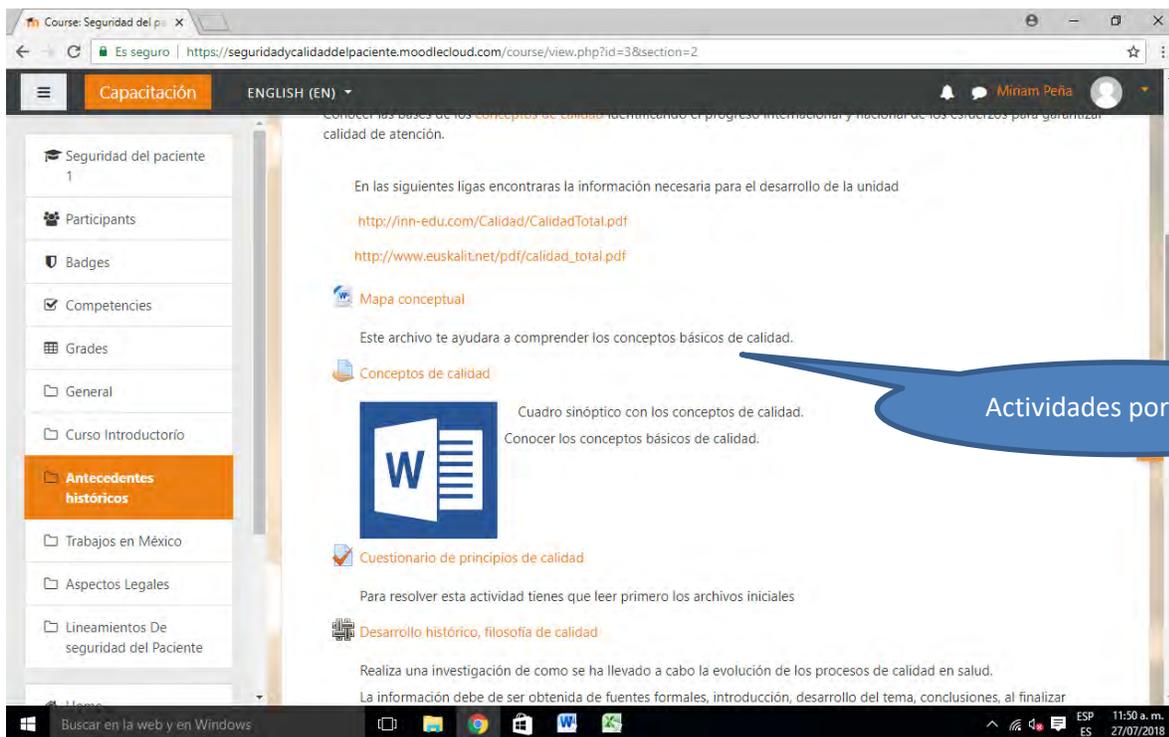
**Figura 14:** Presentación de actividades, elaboración propia Miriam Adriana Peña Eslava, tomado de la captura de pantalla de la plataforma del “Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención”.



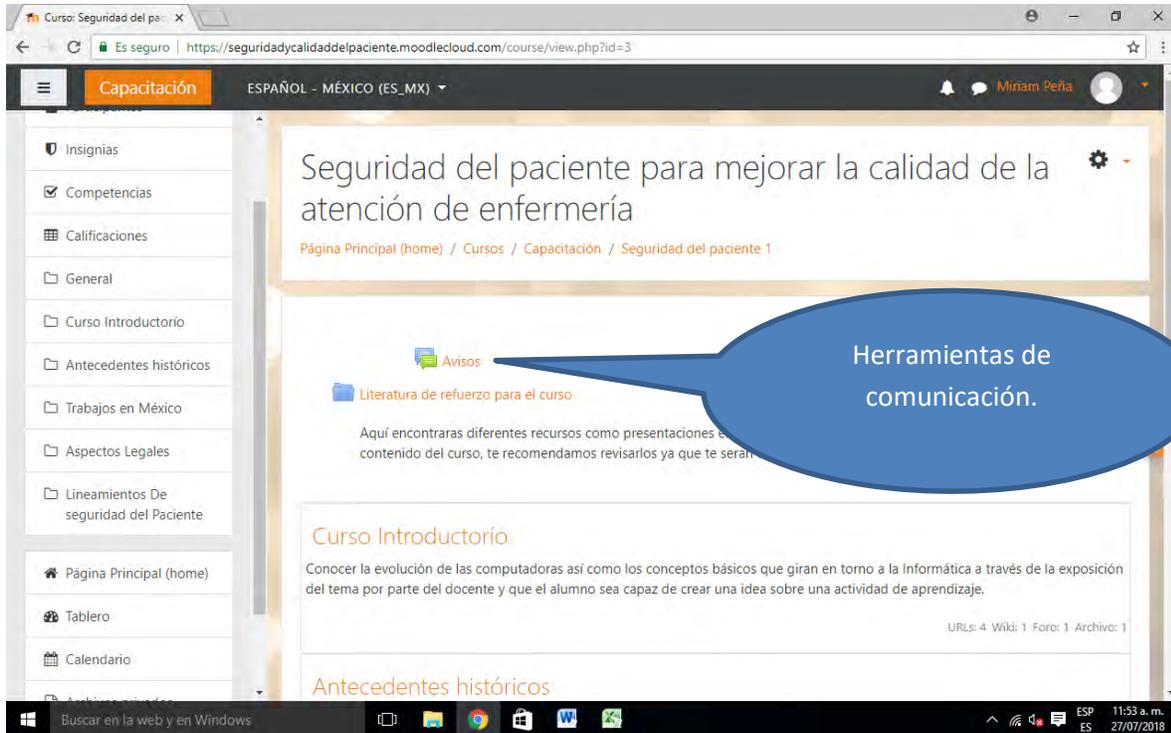
**Figura 15:** Presentación de actividades 2, elaboración propia Miriam Adriana Peña Eslava, tomado de la captura de pantalla de la plataforma del “Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención”.



**Figura 16:** Apertura de menús dentro de la plataforma.



**Figura 17:** Presentación de actividades elaboración propia Miriam Adriana Peña Eslava, tomado de la captura de pantalla de la plataforma del “Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Meiorar la Calidad de Atención”.



**Figura 18** Herramientas de comunicación, elaboración propia Miriam Adriana Peña Eslava, tomado de la captura de pantalla de la plataforma del "Curso Virtual de Seguridad de Paciente para

## IX.- ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

Contraseña y usuario de ingreso al curso de Seguridad de paciente

- Plataforma Moodle: <https://moodlecloud.com/app/en/login>

Usuario: <https://seguridadycalidaddelpaciente.moodlecloud.com/login/index.php>

<b>Usuario</b>	<b>Contraseña</b>	<b>Rol</b>
<b>miriam</b>	<b>miriam01</b>	<b>Administrador</b>
<b>profesor</b>	<b>calidad01</b>	<b>Profesor</b>
<b>paty</b>	<b>Candia0108</b>	<b>Estudiante</b>

En un país que está en proceso de transformación constante dentro de un mundo globalizado es importante estar en competencia y actualizado y los métodos innovadores de enseñanza ya que representan una oportunidad para todo el profesional de adquirir un mayor conocimiento, por parte de la institución el impacto que tenga en la modificación y apego a un sustento científico en el desarrollo de actividades encomendadas con el objetivo firme de elevar la calidad del servicio que se oferta.

Esta necesidad nos induce a desarrollar un curso de actualización “Curso virtual de seguridad de paciente “el cual se podrá desarrollar a distancia dentro o fuera del Hospital Materno Infantil Tláhuac para el personal de enfermería de la unidad hospitalaria, con el diseño apto para cumplir con el proceso de aprendizaje y que los conocimientos que se adquieran sean los adecuados para el correcto desempeño de sus actividades con calidad técnica, científica, las diferentes estrategias de implementación son acordes a las necesidades para favorecer el proceso de enseñanza aprendizaje.

Este curso está diseñado para el personal de enfermería y personal de salud que esté interesado en garantizar un clima de seguridad de paciente fomentando una cultura de seguridad que lo garantice con apoyo de las TIC, y avalar que el profesional este en competencia con otros profesionistas.

Este curso consta de cuatro unidades que están integradas con los temas relevantes que cubren el total de curso para realizar en un tiempo máximo de 6 meses y una inversión de tiempo de 6 horas semanales

Para poder implementar este curso se tiene que someter a evaluación al comité de enseñanza e investigación perteneciente a la Secretaria de Salud de la Ciudad de México y al comité del mismo nombre de la unidad hospitalaria, jefatura y coordinación de enseñanza de enfermería ya que este aprobado se podrá iniciar la implantación se gestiona con el área administrativa para el permiso de implantación, ya teniendo respuesta positiva se hace el enlace con área de cómputo y se presenta el proyecto para apoyo de su manejo de plataforma Moodle en el área hospitalaria específicamente en aula con internet, el presupuesto es el mismo de material y equipo de cómputo de donde se maneja plataforma de SAMHI que es donde se maneja el expediente clínico electrónico, en la comunicación de inicio de curso con área de jefatura y coordinación de enseñanza para la difusión e inscripción de curso e inicio de actividades para el desarrollo de curso virtual de Seguridad de paciente

Los elementos que se necesitan para implementar el curso son los siguientes:

- Habilidades digitales
- Equipo de cómputo
- Acceso a internet
- Conocimiento de plataforma para desarrollo de actividades
- Entrega de material, presentaciones y textos básicos para desarrollo de actividades a través de la plataforma, y favorecer el trabajo individual y colectivo.

## **X. ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN**

Como parte del contenido del curso virtual de seguridad de paciente se debe de tener integrado el instrumento de evaluación, que se utiliza con el recurso digital para facilitar el cumplimiento de actividades con recursos digitales didácticos e innovadores que favorezcan el aprendizaje y relación alumno docente con la fortaleza que nos brinda la tecnología en un entorno educativo, TIC, las herramientas digitales se desarrollan en cada una de los módulos, los cuales podrán ser referentes para el personal en el momento deseado, además material que permitirá la evaluación al final de cada una y sirva para evaluar la efectividad de aprendizaje con rubricas específicas para cada actividad con características que deberán tener cada una de los módulos, que tendrán que apegarse al contenido para poder cumplir y aprobar el curso.

El diseño de material y materiales de la web tienen el objetivo tener una amplia gama de material didáctico que contenga el curso para completar los recursos para que el alumno o capacitado tenga los elementos suficientes y necesarios para el desarrollo de cada una de las actividades y que se encuentran en las guías de estudio, en forma de recursos digitales, revisados para el docente y que garantice cada uno de los objetivos de aprendizaje.

A continuación se presentan las diferentes rubricas para evaluación.

**Tabla 10:**  
**Rubrica para evaluar a estudiante de curso en línea**

<b>Criterios de evaluación al estudiante</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Necesita mejorar</b>
Dominio del tema	Manejo excelente del tema	Muestra comprensión de conceptos	Manejo de conceptos de forma superficial
Participación en el aprendizaje colaborativo	La crítica es constructiva	Es capaz de aceptar o incidir en ciertos conceptos	No es participativo de forma congruente
Bases teórica de sus opiniones	Sus aportes son basados en lecturas indexados	Tiene habilidad para sustentar con material proporcionado sus aportaciones	No tiene sustento científico o es deficiente
<b>Aportes que generan aprendizaje</b>			
<b>Calidad de aportaciones</b>	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Necesita mejorar</b>
Aportes en tiempo y forma	Frecuentemente su participación es innovadora	Solo en ocasiones sus aportaciones son diferentes	No es significativa su aportación
Cumple con tareas encomendadas	De relevancia teórica	Manejo de información fidedigna	No tiene aporte significativo

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; presentando la rubrica para evaluación a estudiantes del “Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención”.

**Tabla 11:**  
**Rubrica para evaluar la presentación de docente**

Categoría docente	4 Excelente	3 Buen trabajo	2 Aceptable	1 Necesita mejorar
Calidad del contenido	<p>Completo entendimiento del tema</p> <p>Cada punto principal apoyado con hechos relevantes, estadísticas o ejemplos.</p> <p>Precisión al contestar todas las preguntas planteadas sobre el tema</p>	<p>Buen entendimiento del tema</p> <p>Mayoría de los puntos principales apoyados con hechos relevantes, estadísticas o ejemplos.</p> <p>Precisión al contestar la mayoría de las preguntas planteadas sobre el tema</p>	<p>Buen entendimiento de ciertas partes del tema</p> <p>Cada punto principal apoyado con hechos relevantes, estadísticas o ejemplos, pero dudosa relevancia de algunos.</p> <p>Precisión al contestar ciertas preguntas planteadas sobre el tema</p>	<p>Escaso entendimiento del tema</p> <p>Puntos principales sin apoyos</p> <p>Imprecisión al contestar las preguntas planteadas sobre el tema</p>
Seguimiento del tema y organización	<p>Enfoque en el tema el 100% de la presentación</p> <p>Todos los argumentos vinculados con una idea principal y organizados de manera lógica</p> <p>Título creativo y pertinente</p>	<p>Enfoque en el tema entre el 99% y el 90% de la presentación</p> <p>Mayoría de los argumentos vinculados claramente con una idea principal y organizados de manera lógica</p> <p>Título original y conforme al tema desarrollado</p>	<p>Enfoque en el tema entre el 89% y el 75% de la presentación</p> <p>Todos los argumentos vinculados claramente con una idea principal, pero la organización no siempre son precisos y lógicos.</p> <p>Título conforme a ciertos aspectos</p>	<p>Tema de la presentación difícil de determinar</p> <p>Argumentos no vinculados claramente con una idea principal</p> <p>Título sin relación con los contenidos</p>

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; presentando la rubrica para evaluación del docente del "Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención".

**Tabla 11:**  
**Rubrica para evaluar la presentación de docente (CONTINUACIÓN)**

Categoría docente	4 Excelente	3 Buen trabajo	2 Aceptable	1 Necesita mejorar
Apoyo audiovisual y estilo de presentación	Demuestra considerable trabajo y creatividad.	Demuestra considerable trabajo.	Fortalece la presentación.	No existe o resta valor a la presentación.
	Uso consistente de gestos, contacto visual, tono de voz y nivel de entusiasmo adecuado para mantener la atención de la audiencia	Uso general de gestos, contacto visual, tono de voz y nivel de entusiasmo adecuado para mantener la atención de la audiencia	Uso esporádico de gestos, contacto visual, tono de voz y nivel de entusiasmo adecuado para mantener la atención de la audiencia	Estilo que no mantiene la atención de la audiencia
Originalidad	Gran originalidad; ideas creativas e ingeniosas	Cierta originalidad; ideas nuevas y perspicacia	Reconoce el empleo de ideas de otras personas; escasa evidencia de ideas originales.	No aporta nuevas ideas o enfoques.

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; presentando la rubrica para evaluación del docente del "Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención".

**Tabla 12:**  
**Rubrica para el alumno en foros**

Aspectos a considerar	Si	No
Aporta significativamente		
Respeto la opinión de sus compañeros		
Trabaja ordenadamente		
Cumple en el tiempo previsto		
Cumple con su parte del trabajo		

Elaboración propia, Miriam Adriana Peña Eslava; presentando la rubrica para evaluación del alumno en foros del "Curso Virtual de Seguridad de Paciente para Mejorar la Calidad de Atención".

Para ir avanzando en cada módulo, el personal de enfermería de la unidad deberá aprobar para avanzar al siguiente modulo el cual deberá ser aprobado en su totalidad para poder recibir la constancia de aprobación siendo el objetivo un cambio de actitudes para mejorar su trabajo en un clima de seguridad de paciente y por consecuencia elevar la calidad.

#### Evaluación del entorno virtual de aprendizaje

El modelo instruccional ADDIE tiene la ventaja de que en cada una de las fases se puede hacer una evaluación de cumplimiento de objetivos lo que permite garantizar la viabilidad del proyecto

#### La evaluación del programa de estudio

La evaluación está diseñada en dos partes, una teórica y otra práctica que se describen a continuación;

Teórica: se realizará un cuestionario de opción múltiple con conceptos sobre seguridad del paciente y calidad en la atención dentro de los diferentes procesos y protocolos aplicables en el hospital y desarrollados dentro del curso.

Práctica: En segundo lugar, se realizará una evaluación conocimientos de conceptos operativos a partir de videos que ejemplifiquen el quehacer diario dentro de la unidad hospitalaria, cuyo objetivo será que el personal de enfermería identifique las acciones de riesgo o deficiencia de la calidad que deberán ser reportadas de forma abierta,

Con logrando con esto que se realice una compenetración de ambos tipos de conocimientos con identificación de conceptos esenciales y aplicables en la operación diaria del personal.

## **XI.- CONCLUSIONES**

El origen del proyecto de curso virtual de Seguridad de Paciente nace de la necesidad de las observaciones a los resultados de diferentes instrumentos de medición de calidad aplicables al Hospital Materno Infantil Tláhuac; junto con los avances tecnológicos aunado a la globalización como transformadores de la sociedad, nos brinda diferentes alternativas para lograr un acercamiento a la sociedad del conocimiento, el uso de herramientas de la tecnología de la información como apoyo de los procesos de enseñanza aprendizaje en ambientes virtuales son una excelente alternativa para todas las profesionales que tienen interés en mantenerse actualizados, con el objeto de realizar sus actividades con mayor calidad, dentro del área de salud es imperiosa la necesidad ya que se encuentra en constante movimiento y que precisamente por los avances tecnológicos, tenemos la facilidad de acceso a información nacional e internacional y estar en vanguardia en estos nuevos conocimientos de forma inmediata

Las TIC son una forma de acercar el conocimiento en los ambientes virtuales y son al día de hoy una forma dinámica de muchas escuelas e instituciones para poder capacitar constantemente y el Hospital Materno Infantil de Tláhuac es una institución con personal con disposición de conocer este tipo de capacitación alternativa como una ventaja que brinda para mantenernos actualizado

Al orientar a esta actividad de tecnología informática como facilitador del proceso enseñanza-aprendizaje se debe desarrollar, por parte del docente, una preparación ardua debido a que tienen la responsabilidad de dirigir correctamente y orientar sobre el buen uso de las TIC, además de mencionar que dentro de esta nueva forma de capacitar es importante que el alumno tenga responsabilidad y autonomía con capacidad de análisis para poder trabajar con el educador como facilitador-integrador, el cual debe de diseñar estrategias para realizar actividades individuales y grupales donde se fomente el trabajo colaborativo en entorno virtual

Dentro de esta modalidad en el Hospital Materno Infantil Tláhuac se busca implementar el “Curso Virtual de Seguridad de Paciente” con el objetivo de que esta

estrategia, derivada del diagnóstico que se realizó en esta unidad y donde se detectó que existe por parte de los pacientes y familiares, una insatisfacción por la calidad percibida que brinda el personal de enfermería en esta unidad hospitalaria, específicamente en el servicio de urgencias.

Dentro de esta unidad las autoridades y el personal la aceptan, como alternativa de aprendizaje diferente a la tradicional, el uso de la plataforma la cual le permitirá desarrollar actividades de aprendizaje y actualización de conocimientos con los recursos con los que se cuenta y que permiten optimizar procesos en este tema, con el objetivo de mejorar la calidad de atención de enfermería

Es importante destacar el rol que tienen las instituciones educativas, con la implementación de TICS pues, en los últimos años, han incorporado beneficios con este tipo de herramientas a la sociedad, lo cual permite su actualización y preparación para enfrentar esta nueva era de conocimiento.

Para el logro de este curso de Seguridad de Paciente se realiza la implementación de un curso en línea con el cumplimiento de las diferentes fases de desarrollo y metodología pedagógica para lograr el objetivo de aprendizaje logrando así, resultados satisfactorios del diseño de entorno educativo. Este proyecto de innovación es recomendado ampliamente como una estrategia que favorezca al personal y al paciente que tiene como objetivo principal brindar atención de calidad y desarrollo de actividades dentro de un clima de seguridad para el paciente así como para el personal de enfermería.

## XII.- REFERENCIAS.

- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2016). Ley General de Salud. s DOF 01-06-2016 Recuperado de: <http://www.cofepris.gob.mx/MJ/Documents/Leyes/lgs.pdf>
- Campos-Castolo M. (2008). Reporte de errores médicos como estrategia para la prevención de eventos adversos. Revista conamed, Vol. 13, abril–junio 2008
- Chandia Y. (2006). Introducción a la Calidad en Salud. Clínica Sanatorio Alemán de Concepción 2006. Recuperado de [www.enfermeraspabellonyesterilizacion.cl](http://www.enfermeraspabellonyesterilizacion.cl).
- Cohen. MR, Why error reporting systems should be voluntary: they provide better information for reducing errors. (2000). Recuperado de: <http://www.bmj.com/content/320/7237/728>.
- Comisión Nacional de Arbitraje Médico. (Octubre de 2016). Dirección general de difusión e investigación. Recomendaciones. Lineamientos generales para la seguridad del paciente hospitalizado. CDMX, México: Secretaria de SALud.
- Díaz Becerro, S. (2009). Temas para la educación. Revista digital para profesionales de la enseñanza., 1.
- Dirección de Calidad y Educación en Salud. (2003). Secretaria de Salud. Recuperado el 15 de Julio de 2018, de Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud: [dgces.salud.gob.mx/INDICASII/doctos/estructura\\_indicadores.pdf](http://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/doctos/estructura_indicadores.pdf)
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Diario Oficial de la Federación. (1917).
- Delgado. M. (2012). La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia: Secretaria de Salud. Recuperado de: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro\\_02.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro_02.pdf)
- González. F. C., Fernández-Domínguez M.F., Rial A, Lago- Deibe F.I., Martín-Miguel M. V, (2011) “Adverse events analysis as an educational tool to improve patient safety

- culture in primary care: a randomized trial”, BMC Family Practice. Recuperado de: <http://www.biomedcentral.com/content/pdf/1471-2296-12-50.pdf>.
- G-SE. (2015), Cómo se Desarrolla un Taller Virtual, 2017 mayo. Recuperado de: [http://g-se.info/es/blog/como-se-desarrolla-un-taller-virtual\\_9925](http://g-se.info/es/blog/como-se-desarrolla-un-taller-virtual_9925)
- Instituto Politécnico Nacional. (Noviembre de 2015). Clasificación de recursos didácticos digitales. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de [www.upev.ipn.mx/Servicios/Documents/Asesoría/01Clasificacion\\_RDD.pdf](http://www.upev.ipn.mx/Servicios/Documents/Asesoría/01Clasificacion_RDD.pdf)
- Leape LI. (1991). “The nature of adverse events in hospitalized patients: results of the Harvard Medical Practice Study II”, (2017). Recuperado de: <http://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJM199102073240605>.
- Magdalena, D. (2012). La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones. Recuperado de: [http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro\\_02.pdf](http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro_02.pdf)
- María de las Mercedes. Martha. (2013). Estrategia Nacional para la Consolidación de la Calidad en los Establecimientos y Servicios de Atención Médica. Recuperado de: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/31025/PAE\\_2013\\_2018\\_DGCE\\_S.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/31025/PAE_2013_2018_DGCE_S.pdf)
- McAnally-Salas, L. (2007). Factores contextuales y de formación del docente que influyen en el diseño de cursos en línea. Tesis doctoral. Recuperado el 15 de febrero de 2013, de: <http://iide.ens.uabc.mx/blogs/mcanally/files-/2007/12/tesis-doctoral-mcanally.pdf>
- Meneses. I. (2016). Metas Internacionales sobre Seguridad del Paciente. Dirección General de Calidad y Educación en Salud. Recuperado de: [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/dsp-sp\\_03.html](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/dsp-sp_03.html)
- Ministerio de fomento. Puertos de estado. (2018). Calidad. Recuperado, de Nivel 1 Recuperado de: [http://www.apmarin.com/download/691\\_cal1.pdf](http://www.apmarin.com/download/691_cal1.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (OMS 2006). Trabajar en Pro de la Salud Presentación de la Organización Mundial de la Salud. Ediciones de la OMS. Recuperado de: [http://www.who.int/about/brochure\\_es.pdf](http://www.who.int/about/brochure_es.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (OMS 2012). Proyectos y programas: Una atención limpia es una atención más segura, (Ginebra. OMS. Marco conceptual de la clasificación Internacional para la seguridad del paciente: versión 1.1. Ginebra. OMS. 2017). Recuperado de: [http://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps\\_full\\_report\\_es.pdf](http://www.who.int/patientsafety/implementation/icps/icps_full_report_es.pdf).

Página de Internet de la OPS:  
[https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=91%3Aabout-paho&catid=6822%3Acorporate-pages&Itemid=220&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=91%3Aabout-paho&catid=6822%3Acorporate-pages&Itemid=220&lang=es)

Población, C. d. (2010). Perspectiva estadística Distrito Federal. Recuperado de: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/32189/Distrito\\_Federal\\_011](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/32189/Distrito_Federal_011).

Rama, C. (2012). La reforma de la virtualización de la universidad. El nacimiento de la educación ligital. México: UDGVirtual.

Rama, C. (2009). Tendencia a la masificación de la cobertura de la educación superior en América Latina. Revista Iberoamericana de Educación. No. 50. pp. 173-195.

Ramos B.N. (2011). Control de Calidad de la atención de Salud Secretaría de Salud Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud. Editorial de ciencias médicas 2011.

Ramos B.N. (2011). Control de Calidad de la atención de Salud Secretaría de Salud Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud. Editorial de ciencias médicas 2011.

Ravignani, E. (2017). Calidad de atención médica y seguridad del paciente. Instituto De Efectividad Clínica Sanitaria. Recuperado de: <http://www.iecs.org.ar/calidad-de-atencion-medica-y-seguridad-del-paciente/historia-de-la-mejora-de-la-calidad-de-atencion-en-salud/>

Sangrá, M. (2002). Educación a distancia, educación presencial y usos de la tecnología; una triada para el progreso educativo. Obtenido de Edutec. Revista Electrónica de

Tecnología Educativa. Núm. 15. Recuperado de:  
[http://www.uib.es/depart/gte/edutec-e/revelec15 /albert\\_sangra.htm](http://www.uib.es/depart/gte/edutec-e/revelec15 /albert_sangra.htm)

SSA (2012). Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. Primera edición. Secretaría de Salud Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud 2012.

SSA (2012). La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia. Primera edición Secretaría de Salud, Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud 2012.

SSA (2013). Estrategia nacional para la consolidación en la calidad en los establecimientos y servicios de atención médica. Programa Sectorial de Salud 2013-2018. Recuperado de:  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/31025/PAE\\_2013\\_2018\\_DGCE S.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/31025/PAE_2013_2018_DGCE S.pdf)

SSA (2018) Acciones esenciales en seguridad del paciente. Secretaría de Salud 2018. Recuperado de:  
[http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/acciones\\_esenciales.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/acciones_esenciales.pdf)

SSA . Modelo de Gestión y Calidad en Salud. Secretaría de Salud. Recuperado de:  
[http://dgces.salud.gob.mx/pnc2017/doctos\\_consulta/MGCS.pdf](http://dgces.salud.gob.mx/pnc2017/doctos_consulta/MGCS.pdf)

SSA. (2015) Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS) Primer encuentro de Responsables Institucionales y Estatales de Calidad. Dirección General Adjunta de Calidad en Salud 2015. Recuperado de:  
[http://calidad.salud.gob.mx/site/mail/2015/01/doc/02\\_N.pdf](http://calidad.salud.gob.mx/site/mail/2015/01/doc/02_N.pdf)

Zarza M. (2007). La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. Vol 4. No. 2 Año 4 Mayo- Agosto 2007.

# ANEXOS

## Anexo 1 Cuestionario Calidad.

### Cuestionario Calidad

#### 1. Relaciona correctamente las siguientes definiciones

La calidad es una variable precisa y medible, las diferencias en calidad reflejan diferencias en cantidad de algún atributo del producto	Calidad basada en el producto
Producto con calidad es aquél que es funcional a un precio aceptable (apego a normas a un costo aceptable)	Calidad basada en el valor
La totalidad de particularidades y características de un producto o servicio que influye sobre su capacidad de satisfacción de determinadas necesidades	Calidad ANSI

#### 2. Selecciona la opción correcta

Desempeño/ funcionamiento	Las características primarias de operación de un producto
Particularidades	Cualidades secundarias de un producto y de relevancia para el usuario
Confiabilidad	La probabilidad de que un producto sobreviva un período determinado bajo condiciones específicas de uso
Cumplimiento de especificaciones	El grado al que las características físicas del funcionamiento de un producto cumplen las normas preestablecidas
Apariencia	Como se ve, se siente, sabe o huele un producto
Calidad percibida	Evaluación subjetiva de la calidad que resulta de la imagen, publicidad o marca de fábrica

3. Control de Calidad, Gestión de la Calidad y Calidad Total son las etapas de la gestión de la Calidad

1. Falso
2. Verdadero

4. Es el conjunto de técnicas y actividades, de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos operativos a la calidad del producto o servicio.

1. Control de Calidad
2. Gestión de la calidad
3. Calidad Total
4. Ninguno

5. Los manuales de calidad y de procedimientos con funciones técnicas son parte integral de la gestión de calidad.

1. Falso
2. Verdadero

6. Son parte del enfoque actual de la calidad Total-Excelencia excepto

1. Generar satisfacción al cliente
2. Objetivos estratégicos ligados a procesos
3. Todos piensan
4. Trabajo en equipo
5. Mejora mediante inversión

7. Relaciona las siguientes aportaciones con su autor

Walter Shewhart	Catorce puntos para la dirección
Kaoru Ishikawa	Gestión visual
Taiichi Ohno	Just in time
Kiyoshi Suzaki	Ciclo de Shewhart
E. Deming	Círculos de Calidad

8. La planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad son la base de: