



FACULTAD DE NEGOCIOS

Con Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de
la Secretaría de Educación Pública según acuerdo
número 954316 de fecha 30 de octubre de 1995

ESTUDIO DE CASO "PROPUESTA DE
CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA
MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL
CENTRO DE SALUD T-III FUNCIONARIOS"
PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN
DE ORGANIZACIONES DE LA
SALUD

PRESENTA: BRENDA BERISTAIN RIVERA

ASESOR: DR. ANTONIO MORALES DE LA BARRERA

Ciudad de México, 2024

Ciudad de México, D.F., a 24 de abril de 2024.

MTRO. GABRIEL NUÑEZ GONZÁLEZ
DIRECTOR DE GESTIÓN ESCOLAR
UNIVERSIDAD LA SALLE
P R E S E N T E

Le informo que el (la) C.

BRENDA BERISTAIN RIVERA

Egresada (o) de la Facultad de: Negocios

de la **UNIVERSIDAD LA SALLE**, de la Maestría en: _____

ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES DE LA SALUD

Con reconocimiento de validez oficial de estudios de la Secretaría de Educación Pública
según acuerdo número 974225 de fecha 25 de julio de 1997

Ha elaborado el trabajo de Estudio de caso titulado: "PROPUESTA DE CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD T-III FUNCIONARIOS."

De conformidad con la modalidad para la obtención de grado aprobada para esta Maestría de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de las Universidades La Salle Integrantes del Sistema Educativo de las Universidades la Salle.

Cumplió con todos los requisitos y el trabajo que fue elaborado bajo la conducción del Dr. Antonio Morales de la Barrera que fungió como asesor, tiene la calidad suficiente para ser la base de sustentación de su Examen de Grado por lo que se le autoriza presentarlo.



Mtro. Markel Israel Lehman Elizondo
Director de la Facultad de Negocios

Dedicatoria

A Ernesto, mi compañero de vida, por su apoyo, por creer en mí, y siempre impulsarme a lograr mis anhelos.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy.

Y a mi hijo por su amor incondicional, el cual hace que me esfuerce cada día para ser una mejor persona.

Índice

Dedicatoria	4
Introducción	6
Capítulo I. Generalidades del estudio de caso.	7
1.1 Contextualización de la necesidad de capacitación en el Centro de Salud T-III Funcionarios	7
1.2 Objetivos del estudio de caso	8
1.3 Justificación del Estudio de Caso	9
1.4 Contextualización del Centro de Salud T-III Funcionarios	10
1.5 Marco Legal y Normativo	18
1.6 Diagnóstico de la Situación Actual.....	25
1.8 Identificación de brechas en las habilidades y conocimientos del personal de salud	30
1.9 Limitaciones del estudio de caso	32
Capítulo II. Marco Teórico.....	34
2.1 Mejora Continua de Competencias Profesionales.....	34
2.2 Desarrollo de habilidades clínicas.	35
2.3 Actualización en protocolos médicos.....	36
2.4 Adquisición de conocimientos sobre avances médicos.	36
2.5 Garantía de Calidad en la Atención al Paciente:	37
2.6 Adaptación a Avances Tecnológicos	39
2.7 Comunicación Efectiva y Culturalmente Competente	40
2.8 Manejo de Situaciones de Emergencia	41
2.9 Promoción de Prácticas de Salud Preventiva.....	43
2.10 Cumplimiento de Regulaciones y Normativas:	44
2.11 Atención Centrada en el Paciente	45
Capítulo III. Metodología	47
3.1 Diseño de las encuestas y entrevistas.....	47
3.2 Tipo de análisis	47
3.3 Selección de la muestra	48
3.4 Instrumentos para el estudio de caso	49
Capítulo IV. Resultados.....	53
4.1 Resultados de la entrevista.....	53
4.2 Resultados de la encuesta.....	59
4.3 Resumen de la encuesta	70

Capítulo V. Hallazgos.....	71
5.1 Propuesta de intervención	74
5.2 Perfil del coordinador:	75
5.3 Actividades del coordinador de capacitación interna:	75
5.4 Planificación y desarrollo de Programas de Capacitación	75
5.5 Programación y coordinación.....	76
5.6 Participación en Redes de Colaboración Profesional.	76
5.7 Monitoreo Continuo del Desempeño.	77
5.8 Retroalimentación Regular del Personal.	78
5.9 Evaluación	78
5.10 Evaluación Periódica de Necesidades de Capacitación	78
5.11 Exámenes.....	79
5.12 Indicadores de éxito	79
5.13 Limites	80
5.14 Tipo de capacitación	80
5.15 Recursos	80
5.16 Estrategias para la asistencia del personal a las capacitaciones.	80
5.17 Temario	81
5.18 Indicadores de Éxito.....	82
5.19 Indicadores de calidad en salud.....	83
5.20 Cronogramas.....	83
Capítulo VI Conclusiones y reflexiones	85
6.1 Recomendaciones para futuras investigaciones	86
Anexos.....	87
Referencias	88

Introducción

En el continuo compromiso con la salud y bienestar de la comunidad, el Centro de Salud T-III Funcionarios en la Ciudad de México enfrenta desafíos que demandan una respuesta proactiva. La creciente demanda de servicios médicos, la necesidad de una comunicación efectiva con los pacientes, el avance tecnológico y la adaptación a regulaciones en constante cambio resaltan la urgencia de una iniciativa integral de capacitación. Esta propuesta tiene como objetivo fortalecer las competencias del talento humano, desde médicos hasta personal administrativo, con la finalidad de elevar los estándares de atención y responder de manera eficiente a las complejas demandas de la salud actual. A través de esta propuesta, aspiramos a no solo colmar las brechas identificadas, sino a posicionar al Centro de Salud T-III Funcionarios como referente de excelencia en servicios de salud en la Ciudad de México.

En este contexto, la capacitación del personal del Centro de Salud T-III Funcionarios se presenta como un pilar esencial para optimizar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud proporcionados. La complejidad inherente a la atención médica moderna exige que el equipo de salud esté al tanto de las últimas prácticas y tecnologías. Además, el fortalecimiento de las habilidades de comunicación se erige como un componente clave para fomentar una relación de confianza entre el personal y los pacientes, contribuyendo así a una experiencia integral y positiva. La convergencia de estos aspectos bajo el paraguas de la capacitación busca no solo enfrentar los desafíos presentes, sino también anticiparse a las demandas futuras, asegurando que el Centro de Salud T-III Funcionarios se mantenga a la vanguardia en la prestación de servicios de salud en beneficio de la comunidad que sirve.

Palabras Clave: capacitación, atención médica, salud comunitaria, comunicación efectiva, tecnología médica, regulaciones de salud, personal sanitario, calidad de atención, bienestar comunitario.

Keywords: training, healthcare, community health, effective communication, medical technology, health regulations, healthcare personnel, quality of care,

community well-being.

Capítulo I. Generalidades del estudio de caso.

1.1 Contextualización de la necesidad de capacitación en el Centro de Salud T-III Funcionarios

El Centro de Salud T-III Funcionarios, a pesar de su importancia estratégica en la atención médica de la Ciudad de México, enfrenta desafíos que destacan la imperiosa necesidad de implementar un programa de capacitación integral para su personal. Uno de los desafíos centrales es la creciente demanda de servicios médicos en la comunidad, lo que ha generado presiones significativas sobre la capacidad operativa y la eficiencia del centro. La complejidad y diversidad de las patologías que se presentan requieren que el personal médico esté constantemente actualizado en cuanto a protocolos de tratamiento y diagnóstico.

Adicionalmente, la interacción efectiva entre el personal médico y los pacientes es esencial para garantizar una atención de calidad, y se ha identificado la necesidad de fortalecer las habilidades de comunicación. La atención centrada en el paciente no solo implica habilidades técnicas, sino también una capacidad para comprender y responder a las necesidades emocionales y culturales de los pacientes. La capacitación en este aspecto se convierte en un componente crucial para mejorar la satisfacción del paciente y la percepción positiva de los servicios de salud.

Asimismo, el avance tecnológico en el ámbito de la salud demanda que el personal del centro esté actualizado en el uso de nuevas herramientas y sistemas de información médica. La implementación de tecnologías avanzadas puede mejorar la eficiencia operativa y la gestión de datos, pero solo si el personal está capacitado para utilizar estas herramientas de manera efectiva.

Otro aspecto relevante es la necesidad de alinear las prácticas del Centro de Salud T-III Funcionarios con los estándares y regulaciones más recientes establecidos por las autoridades de salud en México. La capacitación en normativas

y procedimientos actualizados es esencial para garantizar que el centro cumpla con los requisitos legales, asegurando así la seguridad y calidad en la atención médica.

La necesidad de capacitación en el Centro de Salud T-III Funcionarios surge de la complejidad creciente de la atención médica, la necesidad de mejorar las habilidades de comunicación, la adopción de tecnologías emergentes y el cumplimiento de las regulaciones vigentes. La implementación de un programa de capacitación integral abordará estos desafíos, fortaleciendo la capacidad del personal para brindar servicios de salud eficientes, efectivos y centrados en el paciente.

1.2 Objetivos del estudio de caso

Objetivo Principal: El objetivo principal de este estudio de caso es diseñar e implementar un programa integral de capacitación destinado al talento humano del Centro de Salud T-III Funcionarios, ubicado en la Ciudad de México. La meta fundamental es mejorar sustancialmente la calidad de la atención médica proporcionada por el centro, abordando las brechas identificadas en las habilidades y conocimientos del personal de salud. A través de este programa, se busca potenciar las competencias clínicas, promover la comunicación efectiva con los pacientes, actualizar protocolos y procedimientos, y fortalecer la capacidad de respuesta del personal ante las demandas de salud de la comunidad. El objetivo global es elevar los estándares de calidad en la prestación de servicios de salud, asegurando un impacto positivo y duradero en la salud y bienestar de la población atendida por el Centro de Salud T-III Funcionarios.

Objetivos secundarios:

Fortalecimiento de Competencias Clínicas: Implementar módulos de formación especializados para médicos y personal sanitario, centrándose en el perfeccionamiento de habilidades clínicas. Esto incluirá sesiones prácticas, actualización en protocolos médicos y entrenamiento en el uso eficiente de tecnologías médicas de vanguardia. El objetivo es garantizar que el personal cuente

con las competencias técnicas necesarias para abordar la diversidad de casos clínicos con precisión y profesionalismo.

Mejora de la Comunicación Interpersonal: Desarrollar programas de capacitación centrados en mejorar las habilidades de comunicación del personal con los pacientes y entre colegas. Se enfocará en la empatía, escucha activa y claridad en la transmisión de información médica. Este objetivo busca crear un entorno de atención más humano, donde la comunicación efectiva contribuya a una experiencia positiva para los pacientes y fortalezca la colaboración interna del equipo de salud.

Adaptación a Cambios Normativos y Tecnológicos: Establecer programas de formación continua para mantener al personal informado y actualizado sobre las regulaciones de salud cambiantes y las innovaciones tecnológicas en el ámbito médico. Esto incluirá sesiones informativas, talleres y simulacros para garantizar que el personal esté preparado para cumplir con las normativas vigentes y utilizar nuevas tecnologías de manera eficiente, contribuyendo así a la mejora constante de la calidad asistencial.

1.3 Justificación del Estudio de Caso

La justificación para llevar a cabo este estudio de caso se fundamenta en la necesidad imperativa de elevar la calidad de la atención médica en el Centro de Salud T-III Funcionarios. La creciente demanda de servicios de salud, la complejidad de las enfermedades y la rápida evolución de la tecnología médica son factores que destacan la urgencia de fortalecer las capacidades del personal sanitario. En este sentido, la capacitación surge como la herramienta estratégica por excelencia para abordar las brechas identificadas y optimizar la eficacia de los servicios médicos prestados.

La capacitación del personal se presenta como la clave para mejorar las competencias clínicas y la actualización en protocolos médicos. La formación especializada permitirá que el personal médico maneje de manera efectiva una diversidad de casos clínicos, aplicando las mejores prácticas y adoptando enfoques basados en la evidencia. Esto no solo impactará positivamente en la precisión del

diagnóstico y tratamiento, sino que también fortalecerá la confianza de la comunidad en la atención brindada por el centro.

La necesidad de mejorar las habilidades de comunicación no solo responde a un requisito ético, sino que también contribuirá a una experiencia del paciente, más satisfactoria. La empatía y la comunicación efectiva son elementos esenciales para establecer relaciones de confianza entre el personal y los pacientes, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la adherencia al tratamiento y en la percepción general de la calidad de la atención.

La capacitación también abordará el desafío de adaptarse a los cambios normativos y tecnológicos en el sector de la salud. Las regulaciones en constante evolución requieren que el personal esté al tanto de las últimas políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento y la seguridad en la prestación de servicios. Además, la introducción de tecnologías médicas avanzadas exige una curva de aprendizaje continua para maximizar su eficacia y minimizar posibles riesgos.

Este estudio de caso se justifica como una respuesta estratégica para enfrentar los desafíos específicos que afectan la calidad de la atención en el Centro de Salud T-III Funcionarios. La capacitación del talento humano no solo optimizará las competencias técnicas y relacionales del personal, sino que también posicionará al centro como un referente de excelencia en servicios de salud, asegurando una atención integral y efectiva para la comunidad atendida.

1.4 Contextualización del Centro de Salud T-III Funcionarios

Ubicación y Accesibilidad: El Centro de Salud T-III Funcionarios emerge como un bastión esencial en la red de atención médica de la Ciudad de México. Su ubicación estratégica en la dirección C. John F Kennedy, 2da Ampliación Presidentes, Álvaro Obregón, CDMX (Figura 1), posiciona a esta institución en el corazón de una comunidad diversa y densamente poblada. Esta ubicación estratégica no solo denota la accesibilidad física para los residentes locales, sino que también resalta su papel vital en el suministro de servicios de atención médica

a una población que abarca una multiplicidad de necesidades y perfiles demográficos

Figura 1.

Ubicación del Centro de Salud T-III Funcionarios.



Fuente: <https://maps.app.goo.gl/kun9vrAmZiKVuuKaA>

La proximidad del centro a la comunidad circundante se traduce en un acceso más eficiente a los servicios de salud, eliminando barreras geográficas y facilitando la atención oportuna. Esta accesibilidad es especialmente crucial en situaciones de emergencia y para aquellas personas que puedan enfrentar limitaciones de movilidad. Asimismo, la ubicación estratégica en una zona densamente poblada implica que el Centro de Salud T-III Funcionarios sirve como un recurso de salud central para un gran número de personas, consolidando su posición como un pilar fundamental en la prestación de servicios médicos a la comunidad circundante.

Además de la importancia práctica, la ubicación del centro también establece una conexión intrínseca con la dinámica social y cultural de la Ciudad de México. Al estar arraigado en una comunidad diversa, el Centro de Salud T-III Funcionarios tiene la oportunidad de comprender de manera más profunda las necesidades y desafíos específicos que enfrenta su población atendida. Esta conexión directa con la comunidad le confiere al centro un conocimiento contextual valioso, permitiendo una adaptación más efectiva de los servicios de salud para abordar las particularidades de la población local.

La ubicación estratégica del Centro de Salud T-III Funcionarios en la Ciudad de México no solo implica una conveniencia logística para la población local, sino que también destaca su papel central en la entrega de servicios de salud. Su presencia en una zona densamente poblada no solo facilita el acceso a la atención médica, sino que también refleja su compromiso con la salud y el bienestar de la comunidad que sirve, reafirmando su importancia como un componente integral del sistema de salud de la ciudad.

Infraestructura y Equipamiento: La infraestructura del Centro de Salud T-III Funcionarios constituye un testimonio palpable de la evolución constante que ha experimentado la atención médica en México. Cada rincón del centro refleja no solo un compromiso con la excelencia en la prestación de servicios de salud, sino también las cambiantes expectativas de la sociedad. Las instalaciones recién renovadas por el programa IMSS Bienestar abarcaran principalmente programas de detección oportuna y preventivos el cual es la función fundamental de un primer nivel de atención

Sin embargo, a pesar de los logros evidentes en la modernización de la infraestructura, se plantea la necesidad apremiante de evaluar la capacidad de estas instalaciones para hacer frente a las crecientes demandas y expectativas de la comunidad. La evolución de la atención médica no solo implica la adquisición de tecnologías avanzadas, sino también la capacidad de integrarlas eficazmente en el flujo de trabajo diario y de adaptarse a un aumento en la carga de trabajo. Evaluar la capacidad operativa del centro es crucial para garantizar que la infraestructura, por más moderna que sea, sea capaz de sostener y mejorar la calidad de la atención

en un entorno donde las necesidades de salud son dinámicas y cambiantes.

La evaluación de la capacidad de la infraestructura no solo se limita a consideraciones técnicas, sino que también aborda la necesidad de una atención centrada en el paciente. Es esencial asegurarse de que la infraestructura esté configurada de manera que no solo sea eficiente desde el punto de vista clínico, sino que también proporcione un entorno acogedor y cómodo para los pacientes, contribuyendo así a una experiencia positiva en el centro de salud.

La infraestructura del Centro de Salud T-III Funcionarios no solo representa un hito en la evolución de la atención médica en México, sino que también plantea la necesidad imperante de una evaluación cuidadosa para garantizar que esté a la altura de las crecientes demandas y expectativas de la comunidad que sirve.

Servicios de Atención Médica: El Centro de Salud T-III Funcionarios se erige como un bastión integral de servicios médicos diseñados para abordar de manera completa y efectiva las diversas necesidades de salud que presenta la comunidad que atiende.

En el corazón de la oferta de servicios se encuentran las consultas médicas generales, un pilar fundamental que proporciona a los pacientes acceso a evaluaciones médicas. Esta base de atención médica permite abordar una variedad de condiciones de salud, desde problemas comunes hasta casos más complejos que puedan requerir derivaciones a servicios adicionales.

El centro también se distingue por su atención pediátrica reconociendo la importancia de un enfoque específico para el bienestar de los niños. Los servicios no solo incluyen consultas médicas, sino que también se extienden a la vigilancia del desarrollo infantil, estimulación temprana, la administración de vacunas y la gestión de enfermedades pediátricas comunes. Esta atención centrada en los niños contribuye a establecer hábitos de vida saludables desde una edad temprana, estableciendo las bases para una vida adulta más saludable.

La atención materno-infantil se posiciona como otro componente crucial de la oferta de servicios, reconociendo las necesidades únicas de las mujeres embarazadas y los recién nacidos. La atención prenatal, los programas de apoyo

durante el parto y la atención postparto reflejan un compromiso integral con la salud reproductiva y el bienestar de las madres y sus hijos.

Además, el centro despliega programas de vacunación y prevención de enfermedades, cumpliendo así un papel esencial en la salud pública. La administración de vacunas y la promoción de prácticas preventivas contribuyen a mitigar la propagación de enfermedades infecciosas y a reducir la carga de enfermedades en la comunidad. Este enfoque proactivo subraya la importancia de la prevención como una estrategia fundamental para mejorar la salud general de la población.

La atención a las enfermedades crónicas, las cuales van en aumento con el transcurso de los años se ha convertido en una pieza clave en la atención del centro de salud, enfocándose no solo en la atención a estas, sino realizando un enfoque holístico el cual garantiza que la comunidad atendida tenga acceso a una atención médica completa y de calidad, consolidando la posición del centro como un recurso esencial para el bienestar de la población.

Personal Médico y de Apoyo: El Centro de Salud T-III Funcionarios se distingue por contar con un equipo de profesionales de la salud comprometido, cuya labor es esencial para garantizar la eficiencia y calidad de los servicios médicos ofrecidos. Este equipo multidisciplinario está compuesto por médicos, enfermeras, personal administrativo y de apoyo, todos desempeñando roles cruciales que se entrelazan para brindar una atención integral a la comunidad que sirven.

Los médicos, como pilares fundamentales del equipo, aportan su experiencia y conocimientos especializados para el diagnóstico y tratamiento preciso de diversas condiciones médicas. Su papel va más allá de la resolución de problemas de salud; también son agentes de educación y promoción de la salud, proporcionando información valiosa a los pacientes para que tomen decisiones informadas sobre su bienestar.

Las enfermeras, por su parte, desempeñan un papel central en la atención continua y el seguimiento de los pacientes. Su contacto directo y constante con aquellos que requieren cuidados médicos contribuye significativamente al monitoreo

y la gestión efectiva de la salud. Además, su rol en la educación y apoyo emocional refuerza la atención integral, asegurando que los pacientes se sientan respaldados en todas las dimensiones de su bienestar.

El personal administrativo y de apoyo completa este equipo, desempeñando funciones que son fundamentales para la operación fluida del centro. La eficiencia en la gestión de citas, registros médicos y la coordinación logística es esencial para optimizar los servicios y asegurar una experiencia sin contratiempos para los pacientes. La dedicación de este personal contribuye directamente a la calidad de la atención, permitiendo que los profesionales de la salud se centren en la prestación de servicios médicos de alta calidad.

La colaboración entre estos profesionales no solo se traduce en una ejecución eficiente de los servicios, sino que también contribuye a la atención integral de los pacientes. La interacción y comunicación efectiva entre médicos, enfermeras y personal de apoyo garantiza una gestión integral de la salud de los pacientes. La colaboración se refleja no solo en la resolución de problemas médicos, sino también en la implementación de programas preventivos y de educación para la salud, abordando así tanto las necesidades inmediatas como a largo plazo de la comunidad atendida.

El equipo de profesionales de la salud en el Centro de Salud T-III Funcionarios no solo es diverso en sus roles, sino que también es sinérgico en su colaboración. Este enfoque integral, respaldado por la capacitación y el compromiso de cada miembro del equipo, juega un papel crucial en la eficiencia y calidad de los servicios médicos ofrecidos, consolidando la posición del centro como un referente en la atención médica de calidad en la comunidad.

Desafíos y Oportunidades Actuales: A pesar de su posición destacada en la prestación de servicios médicos, el Centro de Salud T-III Funcionarios se enfrenta a una serie de desafíos comunes que plantean obstáculos significativos para la eficiencia y la calidad de la atención médica. Estos desafíos no solo son inherentes al propio centro, sino que también reflejan las dinámicas y presiones que caracterizan al sistema de salud en general.

La creciente demanda de servicios médicos ha generado una carga de

trabajo sustancial para el personal del centro. La afluencia constante de pacientes y la diversidad de casos médicos presentan desafíos en la gestión del tiempo y la asignación de recursos. El aumento en la carga de trabajo puede afectar la calidad de la atención y la capacidad de respuesta del personal, lo que destaca la necesidad de estrategias para optimizar los procesos y la distribución de la carga laboral.

El incremento en la demanda de servicios de salud ha resaltado la necesidad crítica de contar con un personal adicional. La escasez de recursos humanos puede impactar directamente en la capacidad del centro para atender eficazmente a la comunidad. La contratación de personal adicional y la gestión eficiente de la fuerza laboral son esenciales para abordar este desafío, asegurando que haya suficientes manos y mentes capacitadas para hacer frente a las necesidades médicas crecientes.

La optimización de recursos, tanto financieros como materiales, es un desafío constante. La gestión eficiente de presupuestos, suministros médicos y equipos es esencial para garantizar la sostenibilidad a largo plazo del centro. Estrategias de gestión de recursos, como la implementación de tecnologías de información y sistemas de monitoreo, pueden ayudar a maximizar la eficiencia operativa y asegurar que los recursos se utilicen de manera efectiva.

La rápida evolución de la tecnología médica presenta oportunidades significativas, pero también desafíos en términos de adopción y adaptación. Integrar nuevas tecnologías en la rutina diaria del centro y garantizar que el personal esté capacitado para utilizarlas de manera efectiva son aspectos clave. La resistencia al cambio y la falta de familiaridad con tecnologías emergentes pueden ralentizar la implementación, lo que subraya la importancia de programas de capacitación y estrategias para fomentar la adopción tecnológica.

Identificar estos desafíos no solo es crucial para abordar las áreas de mejora, sino que también brinda oportunidades para desarrollar estrategias efectivas. La implementación de programas de capacitación continua, la optimización de procesos internos, la búsqueda de soluciones innovadoras y la colaboración con instituciones y organizaciones afines pueden contribuir a superar estos desafíos. Al enfrentar estos obstáculos de manera proactiva, el Centro de Salud T-III Funcionarios puede no solo mejorar su eficiencia operativa, sino también elevar la

calidad de los servicios médicos ofrecidos a la comunidad.

Participación Comunitaria y Vinculación: El Centro de Salud T-III Funcionarios no solo cumple su función como proveedor de servicios médicos, sino que se distingue por su compromiso activo con la comunidad a través de programas integrales de educación para la salud, eventos comunitarios y campañas de concientización. Esta participación va más allá de las paredes del centro, consolidando una relación dinámica y enriquecedora con la comunidad que sirve.

Los programas de educación para la salud desplegados por el centro abordan temas clave relacionados con la prevención de enfermedades, la promoción de estilos de vida saludables y el autocuidado. Estos programas no solo brindan información vital a los residentes locales, sino que también fomentan la autonomía y la toma de decisiones informadas sobre la salud. Al empoderar a la comunidad con conocimientos prácticos, el centro contribuye a la prevención de enfermedades y al fomento de hábitos de vida saludables.

La organización de eventos comunitarios se presenta como una estrategia efectiva para acercar al centro a la población. Ferias de salud, jornadas de vacunación y actividades recreativas no solo ofrecen servicios médicos accesibles, sino que también crean un ambiente positivo y participativo. Estos eventos no solo son oportunidades para la detección temprana de problemas de salud, sino también para establecer conexiones más personales y humanas entre el personal del centro y los residentes locales.

Las campañas de concientización se centran en temas específicos de salud, desde la importancia de la vacunación hasta la detección temprana de enfermedades crónicas. La difusión de información a través de diversos canales, como folletos, redes sociales y charlas comunitarias, asegura que los mensajes clave lleguen a un amplio espectro de la población. Estas campañas no solo buscan informar, sino también motivar cambios de comportamiento positivos, promoviendo una cultura de salud preventiva.

La participación del centro fortalece la relación con la comunidad al establecer una comunicación bidireccional. El centro no solo proporciona información, sino que también escucha activamente las inquietudes y necesidades

de la comunidad. Esta interacción directa contribuye a una comprensión más profunda de las realidades locales, permitiendo al centro adaptar sus servicios y programas de manera más precisa para abordar las necesidades específicas de la población.

La participación del centro no solo se trata de brindar información, sino también de inspirar cambios positivos en el comportamiento de salud. Al establecer una presencia activa en la comunidad, el centro se convierte en un modelo a seguir y defensor de prácticas saludables. Esto puede incluir desde la promoción de la actividad física hasta la adopción de dietas equilibradas, creando un entorno que fomente el bienestar en todos los aspectos.

La participación activa del Centro de Salud T-III Funcionarios va más allá de la atención médica directa; se convierte en un agente de cambio y promotor de salud en la comunidad. Esta conexión dinámica no solo refuerza los lazos entre el centro y la población local, sino que también crea un entorno propicio para el florecimiento de prácticas saludables y una mejora sostenida en la salud y bienestar de la comunidad.

1.5 Marco Legal y Normativo

El Centro de Salud T-III Funcionarios opera dentro de los estrictos parámetros establecidos por el marco legal y normativo definido por las autoridades de salud en México. Este compromiso con la conformidad legal no solo es una obligación, sino una piedra angular que asegura la calidad, seguridad y legitimidad de los servicios médicos proporcionados. Cumplir rigurosamente con estas regulaciones no solo es una práctica estándar, sino un compromiso esencial para preservar la confianza de la comunidad y obtener el reconocimiento oficial necesario. En México tenemos numerosas regulaciones. A continuación, describo las más importantes.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Artículo 4: Este artículo establece el derecho a la protección de la salud. Se reconoce que toda persona tiene derecho a la protección de la salud, así como a los servicios de atención médica y los medicamentos necesarios para su bienestar.

Artículo 73, fracción XVI: Otorga al Congreso de la Unión la facultad de legislar en materia de salubridad general, estableciendo las bases para la organización de la salud en el país.

Artículo 123, apartado A, fracción XIV: Reconoce el derecho de los trabajadores a condiciones de trabajo que aseguren la protección de su salud, así como la protección en materia de seguridad social.

Artículo 129: Establece la obligación del Estado de planear, conducir y coordinar la planeación y prestación de los servicios de salud en el país, así como de regular, vigilar y controlar los establecimientos, productos y servicios relacionados con la salud.

Ley General de Salud: Es la ley principal que regula todas las actividades relacionadas con la salud en México. Establece los principios y disposiciones para la prestación de servicios de salud, la regulación de medicamentos, la vigilancia epidemiológica, entre otros aspectos.

Artículo 1o.- La presente ley reglamenta el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud, distribuye competencias y establece los casos de concurrencia entre la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general. Es de aplicación en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social. Artículo reformado DOF 29-05-2023

Artículo 3o.- En los términos de esta Ley, es materia de salubridad general:

I. La organización, control y vigilancia de la prestación de servicios y de establecimientos de salud a los que se refiere el artículo 34, fracciones I, III y IV, de esta Ley;

II. La atención médica; Fracción reformada DOF 29-11-2019

II bis. La prestación gratuita de los servicios de salud, medicamentos y demás insumos asociados para personas sin seguridad social. Reforma DOF 03-01-2024

III. La coordinación, evaluación y seguimiento de los servicios de salud a los que se refiere el artículo 34, fracción II;

IV. La atención materno-infantil;

IV Bis. El programa de nutrición materno-infantil en los pueblos y comunidades indígenas; Fracción adicionada DOF 19-09-2006

IV Bis 1. La salud visual; Fracción adicionada DOF 24-02-2005. Reenumerada (antes fracción V) DOF 10-06-2011

IV Bis 2. La salud auditiva; Fracción adicionada DOF 24-02-2005. Reenumerada (antes fracción VI) DOF 10-06-2011

IV Bis 3. Salud bucodental; Fracción adicionada DOF 28-11-2016

V. La planificación familiar; Fracción recorrida DOF 24-02-2005. Recorrida (antes fracción VII) DOF 10-06-2011

VI. La salud mental; Fracción recorrida DOF 24-02-2005. Recorrida (antes fracción VIII) DOF 10-06-2011

VII. La organización, coordinación y vigilancia del ejercicio de las actividades profesionales, técnicas y auxiliares para la salud; Fracción recorrida DOF 24-02-2005. Recorrida (antes fracción IX) DOF 10-06-2011

Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. Esta Ley reconoce a las personas con discapacidad sus derechos humanos y mandata el establecimiento de las políticas públicas necesarias para su ejercicio.

Normas Oficiales Mexicanas: Las Normas son disposiciones técnicas que establecen los requisitos mínimos de calidad y seguridad que deben cumplir los productos, servicios y procesos relacionados con la salud. Las NOM abarcan áreas como la fabricación y comercialización de medicamentos, dispositivos médicos, alimentos, bebidas, agua potable, atención médica, entre otros.

Actualmente en México existen 41 Normas Oficiales Mexicanas emitidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. A continuación, describo Las

principales normas que utilizamos.

NOM-004-SSA3-2012, del Expediente clínico. Establece los criterios y especificaciones para la organización y funcionamiento de los expedientes clínicos. Esta norma tiene como objetivo principal garantizar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y calidad de la información contenida en los expedientes clínicos, así como promover la mejora continua en la prestación de servicios de salud.

NOM-007-SSA2-2016, Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio, y del recién nacido. Esta norma establece los criterios y procedimientos para la atención integral de la mujer durante el embarazo, el parto y el puerperio, así como para la atención del recién nacido. Tiene como objetivo principal garantizar la atención de calidad y seguridad de las mujeres embarazadas y sus hijos, así como reducir la morbilidad materna y perinatal en México.

NOM-031-SSA2-1999, para la atención a la salud del niño. Esta norma proporciona lineamientos para la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y control de enfermedades en la población infantil. La normativa tiene como objetivo principal garantizar el bienestar y la salud integral de los niños mexicanos desde el momento del nacimiento hasta la adolescencia, proporcionando lineamientos para la atención médica adecuada y oportuna.

NOM-015-SSA2-2010, para la prevención, tratamiento y control de la diabetes mellitus. Esta norma establece los criterios y lineamientos para la prevención, diagnóstico, tratamiento y control de la diabetes mellitus en el país. Tiene como objetivo principal proporcionar un marco normativo que permita mejorar la prevención, diagnóstico, tratamiento y control de la diabetes mellitus en México, así como reducir sus complicaciones y mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por esta enfermedad.

NOM-030-SSA2-2010, para la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la hipertensión arterial sistémica. Esta norma establece

los lineamientos y criterios para abordar la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la hipertensión arterial en el país. Tiene como objetivo principal proporcionar un marco normativo que permita mejorar la prevención, detección, diagnóstico, tratamiento y control de la hipertensión arterial en México, así como reducir sus complicaciones y mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por esta condición.

NOM-005-SSA2-1993, que establece los criterios y procedimientos para la prestación de servicios de planificación familiar. Esta norma tiene como objetivo principal garantizar el acceso a servicios de planificación familiar de calidad, promoviendo la salud reproductiva y contribuyendo al bienestar de la población. Esta norma busca garantizar que los servicios de planificación familiar sean accesibles, seguros, efectivos y respetuosos de los derechos humanos, promoviendo la autonomía y la toma informada de decisiones sobre la reproducción.

NORMA Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-2015, Para la prevención y control de enfermedades bucales. Esta norma establece los lineamientos y criterios para la prevención, diagnóstico y tratamiento de la caries dental, una de las enfermedades bucodentales más comunes.

NOM-008-SSA3-2010, Para el tratamiento integral del sobrepeso y la obesidad. Es una normativa relevante en México que establece los lineamientos para abordar de manera integral el sobrepeso y la obesidad en la población. Esta norma busca proporcionar un marco regulatorio para la prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento de estas condiciones, con el objetivo de reducir su prevalencia y los riesgos asociados para la salud.

NOM-036-SSA2-2012 Para la prevención y control de las enfermedades. Aplicación de vacunas, toxoides, faboterápicos e inmunoglobulinas en el humano. Establece los requisitos técnicos para la aplicación de vacunas en el humano. Esta norma tiene como objetivo principal garantizar la eficacia, seguridad y calidad de los programas de vacunación en el país, así como proteger la salud de

la población mediante la prevención de enfermedades prevenibles por vacunación.

Reglamento de capacitación de la secretaria de salud. Este reglamento trata de la capacitación para el desempeño y desarrollo, de las becas, autorizaciones, así como los derechos y obligaciones en temas de capacitación de los trabajadores de la secretaria de Salud.

Acciones esenciales de seguridad del paciente: son un conjunto de medidas y prácticas diseñadas para prevenir y reducir los riesgos asociados con la atención médica, con el objetivo de garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes durante su interacción con el sistema de salud. Estas acciones se aplican en diversos entornos de atención médica, desde hospitales y clínicas hasta consultorios médicos y centros de atención primaria.

Sistemas de Indicadores de calidad en Salud: es una herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades de los servicios de salud

Algoritmos de atención Clínica: Actualmente contamos con 11 algoritmos. Estos son herramientas utilizadas en medicina para guiar a los profesionales de la salud en la toma de decisiones clínicas. Estos algoritmos son secuencias lógicas de pasos o decisiones que se basan en evidencia científica y en la experiencia clínica para ayudar a los médicos a diagnosticar, tratar y manejar diversas condiciones médicas de manera sistemática y eficiente.

Guías de práctica clínica : En México Contamos con aproximadamente 818 guías en el Catálogo Maestro. Las guías de práctica clínica en México son documentos que ofrecen recomendaciones basadas en la mejor evidencia disponible para guiar a los profesionales de la salud en la toma de decisiones clínicas en el manejo de diferentes condiciones médicas. Estas guías son elaboradas por instituciones de salud, asociaciones médicas, sociedades científicas y otros organismos expertos, y tienen como objetivo mejorar la calidad, seguridad y eficacia de la atención médica

al estandarizar las prácticas clínicas y promover la adopción de enfoques basados en la evidencia.

Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS).

Es la autoridad sanitaria encargada de regular y controlar los productos y servicios relacionados con la salud en México. COFEPRIS emite autorizaciones, registros y licencias sanitarias, así como realiza acciones de vigilancia epidemiológica y farmacovigilancia para proteger la salud de la población.

La conformidad con las regulaciones establecidas por las autoridades de salud garantiza la calidad y seguridad de los servicios médicos ofrecidos. Desde la higiene en las instalaciones hasta los protocolos de tratamiento, cada aspecto de la atención médica está sujeto a estándares específicos diseñados para salvaguardar la salud y el bienestar de los pacientes. Este enfoque riguroso contribuye a la prevención de riesgos y asegura que el centro funcione como un entorno confiable y seguro para la comunidad.

El marco legal y normativo establece estándares profesionales que rigen la conducta y práctica de los profesionales de la salud en el centro. Desde médicos hasta enfermeras, cada miembro del equipo está sujeto a regulaciones que aseguran competencia, ética y responsabilidad en la prestación de servicios de salud. Este cumplimiento fortalece la integridad y reputación del personal, consolidando así la confianza de los pacientes en la competencia y ética del equipo médico.

El cumplimiento constante con las regulaciones no solo es una cuestión legal, sino también un medio para mantener la confianza de la comunidad. La transparencia en las prácticas, el respeto a los derechos de los pacientes y la adhesión a los estándares éticos fortalecen la percepción positiva que la comunidad tiene del centro de salud. Esta confianza es esencial para fomentar la colaboración y la participación de la comunidad en los programas de salud, contribuyendo así a una atención médica más efectiva y a la promoción de prácticas saludables.

La conformidad con el marco legal asegura el reconocimiento oficial del Centro de Salud T-III Funcionarios como una institución de salud legítima y

autorizada. Este reconocimiento no solo valida la calidad de los servicios proporcionados, sino que también facilita la colaboración con otras instituciones de salud, la obtención de recursos y la participación en programas de salud gubernamentales. La certificación oficial refuerza la posición del centro como un actor clave en la prestación de servicios médicos de calidad en la comunidad.

La operación legal del Centro de Salud T-III Funcionarios no es solo una cuestión de cumplimiento, sino un compromiso inquebrantable con la calidad, seguridad y confianza. Al adherirse estrictamente al marco legal y normativo, el centro no solo cumple con las expectativas legales, sino que también construye una base sólida para brindar atención médica de calidad y fortalecer su conexión con la comunidad a la que sirve.

La contextualización del Centro de Salud T-III Funcionarios en México destaca su importancia como un centro de bienestar integral para la comunidad. Este análisis detallado proporciona la base necesaria para comprender el entorno en el que se desarrollará la propuesta de capacitación, permitiendo una identificación precisa de las áreas de mejora y la formulación de estrategias efectivas para fortalecer la calidad de la atención médica brindada.

1.6 Diagnóstico de la Situación Actual.

El análisis de la calidad de la atención en el Centro de Salud T-III Funcionarios destaca tanto aspectos positivos como áreas de mejora. Este examen integral es esencial para comprender el estado actual del centro y para identificar oportunidades que permitan elevar la calidad de los servicios médicos proporcionados.

Fortalezas

Accesibilidad Geográfica: La ubicación estratégica del centro en la Ciudad de México facilita el acceso a servicios de atención médica para una población

diversa y densamente poblada en la zona. La proximidad geográfica contribuye a una mayor accesibilidad, especialmente en situaciones de emergencia.

Equipo de Profesionales Competentes: El centro cuenta con un equipo de profesionales de la salud altamente capacitado y comprometido. Médicos, enfermeras y personal de apoyo desempeñan roles cruciales que contribuyen a la eficiencia y calidad de los servicios médicos ofrecidos. Los médicos cuentan con certificaciones en medicina general, así como cursos de actualización avalados por diferentes instituciones otorgándoles diplomas o constancias. Muchos de estos cursos son solicitados de manera personal y otros son obligatorios de parte de la institución, la cual tiene una plataforma digital de capacitación llamada SiESABI. El personal de enfermería se capacita de la misma forma, a través de la plataforma digital, internamente en el centro de salud o con cursos externos. El centro de salud no cuenta con un área específica de Capacitación interna por lo que es difícil llevar un control y registro del personal capacitado. A diferencia de otros centros de salud nosotros, nos enfocamos principalmente en el área de salud materna y controles de la salud del niño y en temas de lactancia, el 100% de los médicos tienen diploma como asesor en lactancia materna, 1 medico y 1 enfermera son evaluadoras externas de unidad amiga del niño de la niña. El centro de Salud Funcionarios, es el único que cuenta con médicos y enfermeras capacitados en lactancia materna y el único que realiza estimulación temprana así como el que mas reporta evaluaciones del desarrollo infantil. El compromiso del personal se ve reflejado en las estadísticas del centro de salud, es el centro que lleva mejores controles de embarazo, que realiza mas evaluaciones del desarrollo infantil, es el único que cuenta con estimulación temprana para los niños menores de tres años. Se incremento el número de detección de VIH en embarazadas, Papanicolau, detecciones oportunas de cáncer en la mujer y del hombre.

Años de experiencia del personal: El personal que cuenta con menos años de experiencia en el centro de salud, actualmente es 1 año que corresponde a trabajo social y en ese grupo los años de máxima experiencia son 30 años. El medico con más años de experiencia son 15 años y el mínimo son 4 años, el

personal administrativo el mínimo son 4 años y el máximo son 30 años. El personal de intendencia es el que mas rota y los años de experiencia máximo son 3 años y el mínimo es 1 año. Los policías también es un personal que rota continuamente, pero ya tienen más de 20 años de experiencia otorgando el servicio el sector salud.

Tabla 1. Años de experiencia del personal TIII Funcionarios

Personal	Años de experiencia máxima	Años de experiencia mínima
Medicos	20	4
Enfermeras	22	4
Trabajo social	30	1
Intendencia	3	1
Policías	25	20
Administrativos	30	4

Programas de Educación para la Salud y Participación Comunitaria:

La iniciativa del centro en programas de educación para la salud y eventos comunitarios refleja un compromiso con la promoción de la salud preventiva y la participación de la comunidad. Estos programas son valiosos para fomentar prácticas saludables y construir una conexión significativa con la población atendida. Los programas más exitosos y que tenemos un mejor control son:

Infancia: el cual comprende controles de la salud del niño, evaluaciones del desarrollo infantil y estimulación temprana.

Embarazo: Este programa se realizan controles mensuales a las embarazadas, Grupos de embarazos, donde se incluyen a las parejas, esposos o familiares de la embarazada, con sesiones de capacitación presenciales y a distancia una vez por semana. Además, se cuenta con una página de Facebook donde se informa sobre las actividades, prevenciones, promociones, educación a la embarazada y al recién nacido, así como en el periodo del puerperio.

Enfermedades crónicas: En este programa se agendan mensualmente a los pacientes con alguna enfermedad crónica, se realizan los tamizajes correspondientes para sus padecimientos y se tienen en control continuo, en caso de que alguno falte mas de dos veces a su cita se realizan llamadas de reconquistas

para que acudan a sus consultas.

Vacunación: Se tiene un censo de vacunación de los niños que viven en las áreas correspondientes al centro de salud, se visita casa por casa para actualizar sus esquemas de vacunación y se realizan llamadas telefónicas para reconquista y completar las vacunas.

Áreas de Mejora

Carga de Trabajo y Eficiencia Operativa: La carga de trabajo observada podría afectar la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta del personal. Estrategias para optimizar la distribución de la carga laboral y reducir tiempos de espera podrían mejorar la eficiencia y la experiencia del paciente.

Necesidad de Mayor Personal: La creciente demanda destaca la necesidad de contratar personal adicional para garantizar una atención integral y personalizada. La incorporación de más profesionales de la salud puede aliviar la carga laboral existente y mejorar la capacidad de respuesta del centro.

Integración de Tecnologías Médicas: Aunque se observa un compromiso con la modernización, hay oportunidades para mejorar la integración de tecnologías médicas avanzadas. La actualización de sistemas de información y la adopción de tecnologías de registro electrónico podrían contribuir a una gestión más eficiente de la información del paciente.

Evaluación de Satisfacción del Paciente: Se cuenta con recopilación sistemática de datos de satisfacción del paciente el cual proporciona información valiosa sobre la calidad percibida de los servicios se realizan encuestas regulares y se presta atención a los comentarios de los pacientes, sin embargo todavía hay áreas de mejora principalmente en la parte de calidad de la atención al usuario.

Colaboración Interdisciplinaria: Aunque el centro cuenta con un equipo competente, fomentar una mayor colaboración interdisciplinaria podría mejorar la

coordinación del cuidado. Reuniones periódicas de equipo y una comunicación más efectiva pueden contribuir a un enfoque más holístico en la atención.

Este análisis destaca la necesidad de intervenciones específicas para abordar las áreas identificadas y mejorar la calidad de la atención en el Centro de Salud T-III Funcionarios. Al implementar estrategias orientadas a fortalecer las áreas de mejora, el centro puede avanzar hacia una atención médica más eficiente, centrada en el paciente y alineada con las mejores prácticas de salud.

1.7. Oportunidades y Amenazas para el Centro de Salud T-III Funcionarios

Oportunidades

Colaboración con Organizaciones Externas: Explorar alianzas con organizaciones externas, como ONGs o instituciones educativas, podría ofrecer oportunidades para compartir recursos, conocimientos y ampliar la oferta de servicios especializados.

Desarrollo de Programas de Prevención: La creación de programas de prevención específicos, enfocados en enfermedades prevalentes en la comunidad, podría no solo mejorar la salud de la población atendida sino también reducir la carga de trabajo a largo plazo.

Integración de Tecnologías Innovadoras: La adopción de tecnologías innovadoras, como telemedicina o plataformas de salud digital, podría mejorar la eficiencia operativa y ampliar el alcance de los servicios, especialmente en situaciones donde la accesibilidad física es un desafío.

Enfoque en la Atención Preventiva: Fortalecer el enfoque en la atención preventiva a través de campañas educativas y servicios especializados podría contribuir a reducir la carga de enfermedades crónicas y mejorar la salud general de la comunidad.

Amenazas

Escasez de Recursos Financieros: La escasez de recursos financieros podría limitar la capacidad del centro para invertir en mejoras infraestructurales, adquisición de tecnología y contratación de personal adicional, afectando así la calidad de la atención.

Aumento de la Demanda de Servicios: El crecimiento continuo de la demanda de servicios médicos podría poner presión en la capacidad del centro, aumentando los tiempos de espera y afectando la calidad de la atención si no se aborda de manera proactiva.

Cambios en las Políticas de Salud: Cambios en las políticas de salud a nivel gubernamental podrían impactar las operaciones del centro, afectando la financiación, los protocolos de atención y los requisitos reglamentarios.

Resistencia al Cambio: La resistencia al cambio por parte del personal y la comunidad podría obstaculizar la implementación de nuevas tecnologías o prácticas de atención, afectando la capacidad del centro para adaptarse a las demandas cambiantes.

El reconocimiento de estas oportunidades y amenazas proporciona al Centro de Salud T-III Funcionarios un marco para la planificación estratégica. La identificación proactiva y la gestión efectiva de estos factores externos pueden ayudar al centro a capitalizar las oportunidades y mitigar las amenazas, permitiendo así una mejora continua en la calidad y eficacia de los servicios de atención médica.

1.8 Identificación de brechas en las habilidades y conocimientos del personal de salud

La evaluación constante de las habilidades y conocimientos del personal de salud es esencial para garantizar la excelencia en la prestación de servicios

médicos. En el Centro de Salud T-III Funcionarios, se ha llevado a cabo una exhaustiva revisión para identificar posibles brechas en las competencias del equipo de salud. Este análisis busca mejorar la calidad de la atención y adaptarse a las cambiantes necesidades de la comunidad atendida.

Proceso de Identificación

Evaluaciones de Desempeño Individual: Se han realizado evaluaciones de desempeño individual para analizar las habilidades específicas de cada miembro del equipo. Estas evaluaciones incluyen la observación de la práctica clínica, la revisión de registros médicos y la interacción con los pacientes para evaluar la efectividad en la comunicación y el manejo de casos.

Retroalimentación del Personal: Se ha fomentado un ambiente de retroalimentación abierta, donde el personal puede expresar sus preocupaciones sobre las áreas en las que sienten que podrían mejorar. Se han llevado a cabo sesiones de retroalimentación confidenciales para comprender mejor las percepciones del equipo sobre sus propias habilidades y conocimientos.

Revisión de Datos de Capacitación: Los registros de capacitación y desarrollo profesional se han revisado exhaustivamente para identificar áreas en las que el personal ha recibido formación y aquellas que podrían necesitar más atención. Esta revisión también ha incluido la participación en conferencias y cursos externos.

Evaluación de Necesidades de la Comunidad: Las necesidades de salud específicas de la comunidad atendida se han tenido en cuenta al evaluar las brechas en las habilidades y conocimientos del personal. Se ha prestado especial atención a las enfermedades prevalentes y a las áreas donde se requiere una mayor especialización.

Brechas Identificadas

Competencias Tecnológicas: Se observa una brecha en las competencias tecnológicas, especialmente en la plena utilización de sistemas electrónicos de registros médicos y herramientas de telemedicina. La capacitación en estas áreas se identifica como una necesidad para mejorar la eficiencia operativa y la comunicación interna.

Comunicación Culturalmente Competente: La comunidad atendida es diversa en términos de antecedentes culturales. Se ha identificado una brecha en las habilidades de comunicación culturalmente competente, lo que destaca la necesidad de programas de capacitación para mejorar la sensibilidad cultural y la comunicación efectiva.

Manejo de Situaciones de Emergencia: Aunque el personal cuenta con conocimientos sólidos, se ha identificado una brecha en el manejo de situaciones de emergencia. La capacitación en protocolos actualizados y simulacros regulares se considera esencial para mejorar la preparación del equipo ante eventos críticos.

Habilidades de Trabajo en Equipo: Se ha observado una brecha en las habilidades de trabajo en equipo, especialmente en la coordinación entre diferentes profesionales de la salud. Se están implementando programas de desarrollo de habilidades blandas y actividades colaborativas para fortalecer la colaboración interna.

1.9 Limitaciones del estudio de caso

La propuesta de capacitación del talento humano para mejorar la calidad de la atención en el Centro de Salud T-III Funcionarios es una iniciativa loable que busca fortalecer las habilidades y conocimientos del personal sanitario con el

objetivo de brindar servicios de salud más eficientes y efectivos. Sin embargo, como en cualquier proyecto, existen limitaciones que deben abordarse para garantizar el éxito y la efectividad de la capacitación propuesta.

En primer lugar, se deben considerar las limitaciones presupuestarias que pueden afectar la implementación completa de la propuesta. La capacitación del personal implica costos asociados, como honorarios de instructores, material educativo y posiblemente la contratación de personal temporal para cubrir las ausencias durante el periodo de formación. Es esencial realizar una evaluación exhaustiva de los recursos financieros disponibles y buscar fuentes de financiamiento adicionales para asegurar la viabilidad económica del proyecto.

Otra limitación para tener en cuenta es la resistencia al cambio por parte del personal. La implementación de nuevas prácticas y procedimientos puede encontrarse con resistencia, ya sea debido a la falta de comprensión de la necesidad de cambio, temor a lo desconocido o simplemente la comodidad con las prácticas existentes. Es crucial diseñar estrategias de comunicación y participación que involucren al personal desde el principio, promoviendo una comprensión clara de los beneficios de la capacitación y fomentando una cultura organizacional receptiva al cambio.

La disponibilidad de tiempo para la capacitación puede ser una limitación significativa. El personal de salud a menudo se enfrenta a cargas de trabajo intensas y horarios exigentes. La capacitación adicional puede ser percibida como una carga adicional, lo que podría afectar la participación y la receptividad. Se debe planificar cuidadosamente el cronograma de capacitación para minimizar las interrupciones en la prestación de servicios y garantizar que la formación sea práctica y aplicable a la realidad cotidiana del personal.

Otra limitación potencial es la falta de seguimiento y evaluación después de la capacitación. Es fundamental establecer mecanismos de evaluación para medir el impacto de la capacitación en la calidad de la atención. La falta de evaluación puede dificultar la identificación de áreas que necesitan ajustes o mejoras, lo que limitaría la eficacia a largo plazo de la iniciativa.

En conclusión, la propuesta de capacitación del talento humano para mejorar

la calidad de la atención en el Centro de Salud T-III Funcionarios presenta desafíos que van más allá de su concepción inicial. Al abordar las limitaciones presupuestarias, la resistencia al cambio, la disponibilidad de tiempo y la evaluación continua, se puede fortalecer la implementación y garantizar resultados positivos a largo plazo en la calidad de la atención médica ofrecida en el centro de salud.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1 Mejora Continua de Competencias Profesionales

La mejora continua de competencias profesionales en el sector de la salud es un aspecto vital que contribuye directamente a la calidad y eficacia de la atención médica. En este contexto, los profesionales de la salud buscan constantemente fortalecer sus habilidades clínicas, manteniéndose actualizados en las últimas prácticas y avances médicos. Este proceso implica la participación en programas de formación y capacitación especializada, así como la asistencia a conferencias y eventos que proporcionan una plataforma para el intercambio de conocimientos y experiencias entre pares (Guerrero & Harris, 2013).

La constante evolución en la investigación médica y las tecnologías de la salud destaca la necesidad crucial de que los profesionales actualicen sus conocimientos. La incorporación de nuevas terapias, técnicas de diagnóstico y tratamientos innovadores exige una adaptación continua por parte de los profesionales de la salud. La mejora de las competencias profesionales no solo se limita al ámbito clínico, sino que también abarca aspectos éticos, comunicacionales y de gestión, asegurando así una atención integral y centrada en el paciente (Sicras-Mainar & Navarro, 2006).

La mejora continua de competencias es esencial para abordar las demandas cambiantes de una población diversa y para garantizar una atención personalizada. La adquisición de habilidades adicionales, como la comunicación efectiva con pacientes de diferentes culturas y contextos, fortalece la relación médico-paciente y contribuye a una atención más sensible y adecuada a las necesidades individuales (Varela & López, 2008).

La mejora continua de competencias profesionales no solo es una aspiración en el sector de la salud, sino una necesidad imperativa. Proporciona a los profesionales la capacidad de ofrecer servicios de salud actualizados, seguros y efectivos, asegurando así una atención de calidad que responda a los desafíos en constante cambio del entorno médico (Pérez & Gil, 2015).

2.2 Desarrollo de habilidades clínicas.

El desarrollo de habilidades clínicas es un componente esencial en la formación y mejora continua de los profesionales de la salud. Este aspecto no solo se refiere a la adquisición inicial de destrezas clínicas durante la formación académica, sino también al proceso continuo de perfeccionamiento a lo largo de la carrera profesional. Los profesionales buscan constantemente expandir y actualizar sus habilidades clínicas para ofrecer una atención médica más efectiva y centrada en el paciente (Alcorta, 2009).

El desarrollo de habilidades clínicas abarca una variedad de áreas, desde la ejecución de procedimientos médicos y quirúrgicos hasta la interpretación precisa de resultados de pruebas diagnósticas. Los avances en la medicina y las tecnologías de la salud requieren que los profesionales estén al tanto de las últimas prácticas y técnicas, adaptándose a medida que la evidencia científica evoluciona. Además, el desarrollo de habilidades clínicas implica la capacidad de evaluar y abordar de manera efectiva las necesidades y preocupaciones de los pacientes, promoviendo así una atención integral (Díaz, 2006).

La formación clínica continua no solo se limita al aula o al entorno hospitalario, sino que también puede incluir la participación en programas de aprendizaje práctico, rotaciones clínicas y la colaboración con equipos multidisciplinarios. Estos enfoques ofrecen oportunidades valiosas para aplicar y perfeccionar las habilidades en situaciones del mundo real (Arreola, 2007).

El desarrollo de habilidades clínicas es un proceso dinámico y esencial para los profesionales de la salud. La capacidad de aplicar conocimientos teóricos a situaciones prácticas y de mantenerse actualizado con las mejores prácticas clínicas es fundamental para ofrecer una atención médica de calidad y para enfrentar los

desafíos cambiantes en el ámbito de la salud (Gil, 2005).

2.3 Actualización en protocolos médicos.

La actualización constante en protocolos médicos es un imperativo en el ámbito de la salud para garantizar que los profesionales estén al tanto de las mejores prácticas y estándares más recientes. Los protocolos médicos son pautas y procedimientos que guían la atención médica, y su evolución está intrínsecamente vinculada al avance de la investigación científica y a la identificación de enfoques más efectivos para el diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades (Ferrer, 2012).

Los profesionales de la salud buscan regularmente actualizaciones en los protocolos médicos para integrar nuevas evidencias científicas, directrices de organizaciones de salud y avances tecnológicos en su práctica clínica. Esta actualización es particularmente crucial en campos como la medicina, donde la rapidez con la que se descubren y validan nuevas terapias o enfoques de tratamiento requiere una adaptación continua por parte de los profesionales.

La implementación efectiva de protocolos médicos actualizados tiene beneficios significativos, incluida la mejora de los resultados clínicos, la reducción de riesgos y la estandarización de la atención. Asimismo, garantiza que los profesionales de la salud estén equipados para abordar las complejidades cambiantes de la práctica médica y ofrezcan a los pacientes, opciones de tratamiento basadas en la evidencia más reciente (Rizo, 2008).

La formación continua y la participación en actividades de desarrollo profesional son estrategias clave para asegurar que los profesionales de la salud estén informados y competentes en la implementación de los protocolos más actuales. Este enfoque no solo beneficia a los profesionales, sino que también contribuye directamente a la mejora de la calidad y la seguridad de la atención médica proporcionada a la comunidad (Gálvez, 2017).

2.4 Adquisición de conocimientos sobre avances médicos.

La adquisición de conocimientos sobre avances médicos es un componente fundamental para los profesionales de la salud que buscan mantenerse actualizados en un entorno médico en constante evolución. La medicina y la investigación médica avanzan rápidamente, introduciendo nuevos descubrimientos, terapias y tecnologías que impactan directamente en la práctica clínica. En este contexto, la búsqueda activa de conocimientos sobre estos avances se convierte en una responsabilidad continua para los profesionales de la salud.

La literatura médica, las conferencias, los cursos de actualización y la participación en simposios son herramientas esenciales que permiten a los profesionales adquirir conocimientos sobre los últimos avances médicos. La revisión constante de estudios científicos y la interpretación crítica de la evidencia son prácticas cruciales para integrar nuevos conocimientos en la toma de decisiones clínicas (González, 2016).

La adquisición de conocimientos sobre avances médicos no solo se centra en las novedades terapéuticas, sino también en comprender las bases científicas subyacentes, los desarrollos tecnológicos y las implicaciones éticas de las nuevas prácticas. La aplicación efectiva de estos conocimientos en la práctica clínica no solo mejora la calidad de la atención, sino que también contribuye a la promoción de la innovación y el progreso en el campo de la salud (Mendoza, 2012).

La educación médica continua, que incluye programas de formación y certificación, desempeña un papel crucial en este proceso. Facilita no solo la adquisición de nuevos conocimientos, sino también la oportunidad de discutir y colaborar con otros profesionales, fomentando así un entorno de aprendizaje continuo y colaborativo en el que se comparten y contextualizan los avances médicos más recientes. En última instancia, la adquisición constante de conocimientos sobre avances médicos es esencial para garantizar que los profesionales de la salud brinden una atención de calidad y basada en evidencia a sus pacientes (Vázquez, 2007).

2.5 Garantía de Calidad en la Atención al Paciente:

La garantía de calidad en la atención al paciente es un principio central en el sector de la salud que se enfoca en asegurar que los servicios médicos proporcionados cumplan con los más altos estándares en términos de seguridad, efectividad y satisfacción del paciente. Este enfoque integral implica la implementación de medidas y procesos destinados a optimizar la calidad de la atención, abarcando desde la precisión del diagnóstico hasta la ejecución de tratamientos y la gestión de la continuidad del cuidado.

La implementación de protocolos y directrices basadas en evidencia es una estrategia clave para garantizar la calidad en la atención al paciente. Estos protocolos son desarrollados y actualizados regularmente para reflejar las mejores prácticas clínicas, y su cumplimiento riguroso contribuye a la estandarización de la atención y la reducción de variaciones innecesarias en la práctica médica (López, 2019).

El monitoreo continuo de la calidad, a través de la revisión de indicadores de desempeño y la retroalimentación de pacientes, es esencial para identificar áreas de mejora y abordar posibles problemas en el servicio. Esto implica la recopilación y análisis sistemático de datos sobre resultados clínicos, seguridad del paciente y satisfacción del paciente (Sanz, 2014).

La participación de los profesionales de la salud en programas de aseguramiento de la calidad, revisiones de casos y sesiones de revisión de la práctica clínica contribuye directamente a la mejora continua. Estos procesos promueven la transparencia, la rendición de cuentas y la identificación proactiva de oportunidades para elevar los estándares de atención (Mendoza, 2017).

La comunicación efectiva y empática con los pacientes juega un papel crucial en la garantía de calidad. Fomentar una relación de confianza, brindar información clara sobre procedimientos y opciones de tratamiento, y responder a las preocupaciones del paciente contribuyen a una experiencia integral que va más allá de la competencia técnica (Lugones, 2018).

La garantía de calidad en la atención al paciente es un compromiso constante con la excelencia en el sector de la salud. A través de la implementación de protocolos actualizados, el monitoreo continuo, la participación activa del personal y la comunicación centrada en el paciente, se establece un marco sólido para

proporcionar servicios médicos seguros, efectivos y satisfactorios (Martínez, 2015).

2.6 Adaptación a Avances Tecnológicos

La adaptación a avances tecnológicos en el sector de la salud es esencial para mantener la relevancia y eficiencia en la prestación de servicios médicos. La rápida evolución de la tecnología ha introducido innovaciones que pueden transformar radicalmente la forma en que se diagnostican, tratan y gestionan las condiciones médicas. Los profesionales de la salud deben mantenerse al día con estas innovaciones para aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas disponibles y mejorar la calidad de la atención (Aguirre, 2017).

La implementación efectiva de sistemas electrónicos de registros médicos (EHR, por sus siglas en inglés) es un ejemplo clave de la adaptación a avances tecnológicos. Estos sistemas permiten la recopilación, almacenamiento y acceso eficiente a la información médica del paciente, mejorando la coordinación de la atención, reduciendo errores y agilizando los procesos administrativos. La capacitación continua en el uso de EHRs es fundamental para garantizar su adopción efectiva y su integración en la práctica clínica diaria (Del Pozo, 2016).

La telemedicina es otra área de avance tecnológico que ha ganado relevancia, especialmente en situaciones que requieren atención a distancia. La capacidad de realizar consultas médicas virtuales, compartir resultados de pruebas y monitorear a los pacientes a distancia amplía el alcance de los servicios de atención médica, mejorando la accesibilidad y la eficiencia. La formación en el uso de plataformas de telemedicina se convierte en un componente esencial para garantizar la competencia y la seguridad en su implementación (Cayuelas, 2016).

La incorporación de tecnologías de diagnóstico avanzado, como imágenes médicas de última generación y análisis genéticos, también requiere una continua actualización de habilidades por parte de los profesionales de la salud. Estas tecnologías no solo permiten una evaluación más precisa, sino que también abren nuevas posibilidades para tratamientos personalizados y enfoques terapéuticos innovadores (Alcalde, 2016).

La adaptación a avances tecnológicos no solo implica el dominio de

herramientas específicas, sino también una mentalidad de apertura a la innovación y la disposición para incorporar nuevas prácticas en la atención al paciente. Los profesionales de la salud deben participar activamente en programas de formación y desarrollo profesional que les permitan mantenerse al tanto de los últimos avances y aplicarlos de manera efectiva en su práctica diaria. En resumen, la adaptación continua a avances tecnológicos es esencial para garantizar que la atención médica sea eficiente, segura y esté alineada con las mejores prácticas de la industria (Paz, 2014).

2.7 Comunicación Efectiva y Culturalmente Competente

La comunicación efectiva y culturalmente competente en el ámbito de la salud es un elemento crítico para garantizar una atención centrada en el paciente y la construcción de relaciones de confianza entre los profesionales de la salud y los pacientes de diversas culturas y contextos. La habilidad de los profesionales para comprender y adaptarse a las diferencias culturales en la comunicación no solo mejora la calidad de la atención, sino que también promueve la equidad y la inclusión en el sistema de salud

La comunicación efectiva implica la transmisión clara y comprensible de información tanto por parte del profesional de la salud como del paciente. Esto incluye la capacidad de escuchar activamente, hacer preguntas clarificadoras y proporcionar información de manera accesible, teniendo en cuenta las necesidades y la comprensión única de cada paciente. La empatía y la sensibilidad en la comunicación son fundamentales para construir una relación de confianza, lo cual es especialmente crucial en situaciones de atención médica (Rincón, 2019).

La competencia cultural en la comunicación implica reconocer, comprender y respetar las diferencias culturales que pueden influir en la forma en que los pacientes perciben la salud y la atención médica. Esto incluye considerar las creencias, valores, prácticas de salud y preferencias culturales de los pacientes. Los profesionales de la salud deben estar capacitados para adaptar su estilo de comunicación y abordar las barreras culturales que puedan surgir, lo que contribuye a una atención más personalizada y centrada en el paciente (Ruiz, 2016).

La inclusión de intérpretes y traductores cuando sea necesario es una estrategia clave para garantizar la comunicación efectiva en entornos multiculturales y multilingües. Los profesionales deben estar preparados para utilizar estos recursos de manera eficiente, reconociendo que la comunicación no solo se trata de palabras, sino también de la interpretación cultural de los mensajes (Méndez, 2019).

La formación continua en comunicación culturalmente competente es esencial para los profesionales de la salud. Esto puede incluir talleres, cursos y actividades prácticas que fomenten la conciencia cultural, la adaptabilidad y el respeto hacia la diversidad. Además, la retroalimentación regular por parte de los pacientes y la evaluación de la efectividad de la comunicación son herramientas valiosas para mejorar y ajustar enfoques comunicativos.

La comunicación efectiva y culturalmente competente no solo es una habilidad deseable, sino una necesidad crítica en la atención médica moderna. Garantizar que los profesionales de la salud estén equipados con estas habilidades contribuye a una atención más equitativa, comprensiva y respetuosa, mejorando la experiencia del paciente y fortaleciendo la relación entre el personal de salud y la comunidad que sirve (Martínez, 2018).

2.8 Manejo de Situaciones de Emergencia

El manejo de situaciones de emergencia en el ámbito de la salud es una capacidad crítica que asegura la preparación y respuesta efectiva frente a eventos imprevistos que demandan intervención inmediata. Estas situaciones pueden abarcar desde eventos médicos agudos, como paros cardíacos o accidentes cerebrovasculares, hasta desastres naturales, accidentes masivos o eventos de salud pública, como pandemias (López, 2016).

La planificación y preparación son fundamentales para el manejo efectivo de emergencias. Los centros de salud deben contar con planes de respuesta específicos y actualizados que aborden una variedad de escenarios posibles. Estos planes deben contemplar protocolos claros, roles y responsabilidades del personal, así como la disponibilidad de recursos esenciales, como equipos médicos de

emergencia y suministros.

La formación continua del personal en técnicas de soporte vital básico y avanzado es esencial. Los profesionales de la salud deben estar capacitados para realizar maniobras de reanimación cardiopulmonar (RCP), utilizar desfibriladores automáticos externos (DAE) y responder eficazmente a situaciones críticas como obstrucción de las vías respiratorias o control de hemorragias. La rapidez y eficacia en la toma de decisiones bajo presión son habilidades que deben ser cultivadas y mantenidas actualizadas (Galindo, 2017).

La realización regular de simulacros y ejercicios de entrenamiento es crucial para evaluar la eficacia de los planes de respuesta y garantizar que el personal esté preparado para actuar en situaciones de emergencia. Estos ejercicios permiten identificar áreas de mejora, ajustar procedimientos y fortalecer la coordinación entre los miembros del equipo (Flores, 2017).

La coordinación interprofesional es una piedra angular en el manejo de emergencias. La comunicación efectiva y la asignación adecuada de tareas son esenciales para evitar la duplicación de esfuerzos y asegurar una respuesta cohesionada. La identificación de líderes de equipo y la claridad en la cadena de mando son aspectos críticos para una coordinación eficiente (Vargas, 2017).

La tecnología desempeña un papel vital en el manejo de emergencias, desde la comunicación rápida y eficiente hasta la monitorización de pacientes y la gestión de recursos. La implementación de sistemas de alerta temprana, el uso de registros médicos electrónicos y la aplicación de tecnologías de telemedicina pueden mejorar significativamente la capacidad de respuesta (Casado, 2016).

Además de las emergencias médicas, la preparación debe abordar la gestión de desastres naturales o eventos de salud pública, considerando aspectos como la evacuación segura, el cuidado de la salud mental de los afectados y la coordinación con otras agencias y organizaciones de respuesta (Torres, 2017).

El manejo de situaciones de emergencia en la salud requiere una preparación integral que involucre planificación, formación, coordinación y el uso efectivo de la tecnología. La capacidad para responder rápida y eficazmente a eventos críticos es esencial para mitigar riesgos, proteger vidas y preservar la salud de la comunidad (Pardo, 2016).

2.9 Promoción de Prácticas de Salud Preventiva

La promoción de prácticas de salud preventiva es un pilar fundamental en el ámbito de la salud que busca fomentar comportamientos y hábitos que prevengan enfermedades y mejoren el bienestar general de la población. Este enfoque proactivo hacia la salud se centra en la educación, la conciencia y la adopción de medidas que reduzcan los riesgos de enfermedades y promuevan un estilo de vida saludable (Cabrera, 2017).

En primer lugar, la educación es clave para la promoción de prácticas de salud preventiva. Los profesionales de la salud tienen la responsabilidad de proporcionar información clara y accesible sobre factores de riesgo, medidas preventivas y beneficios de adoptar hábitos saludables. Esto puede incluir la difusión de información sobre una dieta equilibrada, la importancia del ejercicio regular, la prevención del consumo de tabaco y alcohol, así como la promoción de la vacunación y detección temprana de enfermedades (García, 2017).

La conciencia pública es esencial para la adopción de prácticas de salud preventiva. Las campañas de concientización en los medios de comunicación, redes sociales y en entornos comunitarios son herramientas valiosas para informar a la población sobre la importancia de la prevención y los beneficios de llevar un estilo de vida saludable. Estas campañas pueden abordar temas específicos, como la prevención de enfermedades cardiovasculares, el control de la diabetes, la importancia de la higiene bucal y otros aspectos relacionados con la salud (Jiménez, 2016).

La creación de entornos saludables es otra estrategia clave en la promoción de prácticas preventivas. Esto implica la planificación urbana que fomente la actividad física, la disponibilidad de espacios verdes, la promoción de opciones alimenticias saludables en entornos escolares y laborales, y la implementación de políticas que desincentiven el consumo de tabaco y alcohol. La configuración de entornos que faciliten la toma de decisiones saludables contribuye significativamente a la prevención de enfermedades (Valverde, 2019).

La atención primaria y la medicina preventiva desempeñan un papel esencial

en la identificación de factores de riesgo y la provisión de intervenciones preventivas personalizadas. Los profesionales de la salud pueden realizar evaluaciones de salud regulares, ofrecer consejería sobre hábitos de vida saludables y brindar apoyo continuo para la adopción y mantenimiento de comportamientos preventivos

Además, la participación activa de la comunidad es fundamental. Los programas comunitarios que promueven actividades físicas, ofrecen recursos educativos y fomentan la colaboración entre vecinos refuerzan la promoción de prácticas de salud preventiva a nivel local (Sánchez, 2017).

La promoción de prácticas de salud preventiva abarca la educación, la concientización, la creación de entornos saludables y la participación comunitaria. Este enfoque integral busca no solo prevenir enfermedades, sino también mejorar la calidad de vida y promover el bienestar general de la población (Luján, 2016).

2.10 Cumplimiento de Regulaciones y Normativas:

El cumplimiento de regulaciones y normativas en el ámbito de la salud es un componente esencial para garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los servicios médicos. Estas regulaciones son establecidas por autoridades gubernamentales y organizaciones pertinentes para asegurar que los proveedores de salud operen de acuerdo con estándares específicos y proporcionen atención que cumpla con los requisitos legales y éticos (Gutiérrez, 2017).

En primer lugar, las regulaciones y normativas en salud suelen abordar aspectos clave como la licencia y acreditación de instalaciones médicas, las certificaciones del personal sanitario, la gestión de registros médicos, la privacidad del paciente y la seguridad en la administración de tratamientos y medicamentos. El cumplimiento riguroso de estas normas es esencial para garantizar la integridad y seguridad de la atención médica (Pérez, 2016).

La implementación y seguimiento de prácticas éticas son fundamentales en el cumplimiento de normativas. Esto incluye el respeto por la confidencialidad del paciente, la obtención de consentimiento informado, la equidad en el acceso a los servicios de salud y la transparencia en la facturación y costos de los tratamientos. La ética médica es un componente intrínseco del cumplimiento normativo y

contribuye a la confianza y respeto en la relación entre profesionales de la salud y pacientes (Lara, 2018).

La gestión de riesgos y la seguridad del paciente son áreas críticas en las regulaciones de salud. Esto implica la implementación de prácticas para prevenir errores médicos, la correcta identificación de pacientes, la higiene y prevención de infecciones, así como la notificación y análisis de eventos adversos. El establecimiento de un sistema de gestión de la calidad en conformidad con normativas específicas contribuye a mejorar continuamente la seguridad y calidad de la atención (Gómez, 2017).

El cumplimiento normativo también abarca la participación en programas de educación continua y desarrollo profesional para garantizar que los profesionales de la salud estén actualizados en las mejores prácticas y avances en su campo. Esto asegura que el personal cuente con las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer atención de calidad y se adapte a cambios en las regulaciones y estándares de práctica (Pérez, 2019).

Las auditorías y evaluaciones regulares son instrumentos efectivos para verificar el cumplimiento normativo. Estas revisiones internas y externas permiten identificar áreas de mejora, corregir posibles desviaciones y garantizar que la atención médica cumpla con los estándares requeridos.

El cumplimiento de regulaciones y normativas en salud es esencial para garantizar la seguridad, calidad y ética en la prestación de servicios médicos. Este enfoque sistemático no solo protege a los pacientes, sino que también fortalece la integridad y confianza en el sistema de salud en su conjunto (Díaz, 2018).

2.11 Atención Centrada en el Paciente

La atención centrada en el paciente es un enfoque fundamental en la prestación de servicios de salud que coloca al paciente en el centro de todas las decisiones y acciones relacionadas con su atención. Este modelo va más allá de simplemente tratar la enfermedad y se centra en comprender y abordar las necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales de cada individuo.

En primer lugar, la comunicación efectiva es esencial en la atención centrada

en el paciente. Los profesionales de la salud deben cultivar habilidades de escucha activa, brindar información de manera comprensible y responder a las preguntas y preocupaciones del paciente. La creación de un ambiente de confianza y empatía fortalece la relación entre el paciente y el equipo de atención, permitiendo una colaboración más efectiva en la toma de decisiones sobre el tratamiento y cuidado (Sánchez, 2017).

La individualización de la atención es otro principio clave de este enfoque. Cada paciente es único, con experiencias, valores y circunstancias distintas. La atención centrada en el paciente implica personalizar los planes de tratamiento y cuidado de acuerdo con las necesidades específicas de cada persona. Esto no solo mejora la efectividad de la atención, sino que también aumenta la satisfacción del paciente al sentirse verdaderamente comprendido y respetado (García, 2016).

La participación del paciente en su propio cuidado es un componente esencial de la atención centrada en el paciente. Involucrar a los pacientes en la toma de decisiones, brindar información sobre opciones de tratamiento y fomentar su participación en la gestión de su salud promueve un sentido de responsabilidad y empoderamiento. Además, la educación continua sobre la salud y la promoción de la autonomía contribuyen a la toma de decisiones informadas y al seguimiento efectivo de las recomendaciones médicas (Romero, 2019).

La coordinación de la atención es un desafío común en la atención médica, pero es crucial para la atención centrada en el paciente. La integración efectiva de servicios entre diferentes profesionales de la salud y la continuidad del cuidado a lo largo del tiempo son aspectos esenciales para garantizar una atención coherente y sin interrupciones (Sánchez, 2018).

La retroalimentación del paciente es una herramienta valiosa para evaluar la calidad de la atención centrada en el paciente. La recopilación de comentarios sobre la experiencia del paciente ya sea a través de encuestas, entrevistas o plataformas en línea, permite a los proveedores de salud ajustar y mejorar continuamente sus prácticas para satisfacer las expectativas y necesidades de quienes atienden (Torres, 2016).

La atención centrada en el paciente no solo mejora los resultados de la atención médica, sino que también fortalece la relación entre profesionales de la

salud y pacientes. Este enfoque humanizado reconoce la singularidad de cada individuo y promueve una atención más compasiva, colaborativa y efectiva (Gómez, 2017).

Capítulo III. Metodología

La metodología que involucra encuestas y entrevistas en el caso de la propuesta se enfocará en recopilar información detallada sobre las necesidades de capacitación, las percepciones del personal y la experiencia del paciente. Aunque el sistema de salud cuenta por parte del área de calidad con una serie de entrevistas al usuario, y reportes, esto no se ve reflejado en atención de calidad y no se ha visto mejora. También por parte del área de capacitación se realizan encuestas sin embargo no se concretan, ya que a pesar de que se realiza y se envía la información al área correspondiente no se toman en cuenta ni se capacita todo el personal.

3.1 Diseño de las encuestas y entrevistas

El diseño de las encuestas tiene como objetivos evaluar la percepción del personal sobre sus habilidades y conocimientos actuales, identificar las áreas específicas en las que el personal siente que necesita capacitación; recopilar comentarios sobre la calidad de la atención desde la perspectiva del personal. La población objetivo es el personal de salud en el Centro de Salud T-III Ampliación y el tema de la encuesta es la identificación de áreas específicas que requieren capacitación y sugerencias para mejorar la calidad de la atención. Se elaborará un cuestionario estructurado con preguntas cerradas y una entrevista con preguntas abiertas con la finalidad de profundizar en las respuestas de la encuesta, explorar las experiencias personales y percepciones de los empleados, obtener ideas detalladas sobre las áreas específicas que necesitan capacitación.

3.2 Tipo de análisis

Análisis mixto: Se elaborará un análisis cuantitativo de las encuestas para

identificar tendencias y áreas prioritaria y un análisis cualitativo de las respuestas abiertas de las encuestas y entrevistas para comprender a fondo las percepciones y necesidades. Se integrarán los resultados de las encuestas y entrevistas para obtener una imagen holística. Esta metodología permitirá obtener información detallada sobre las necesidades de capacitación, las percepciones del personal y la experiencia del paciente, formando la base para el diseño y la implementación efectiva de programas de capacitación en el Centro de Salud T-III Funcionarios.

3.3 Selección de la muestra

La selección de la muestra para este estudio se llevará a cabo de manera representativa. Nuestra población es pequeña por lo que se realizara a todo el personal del Centro de salud los cuales son un total de 85 trabajadores.

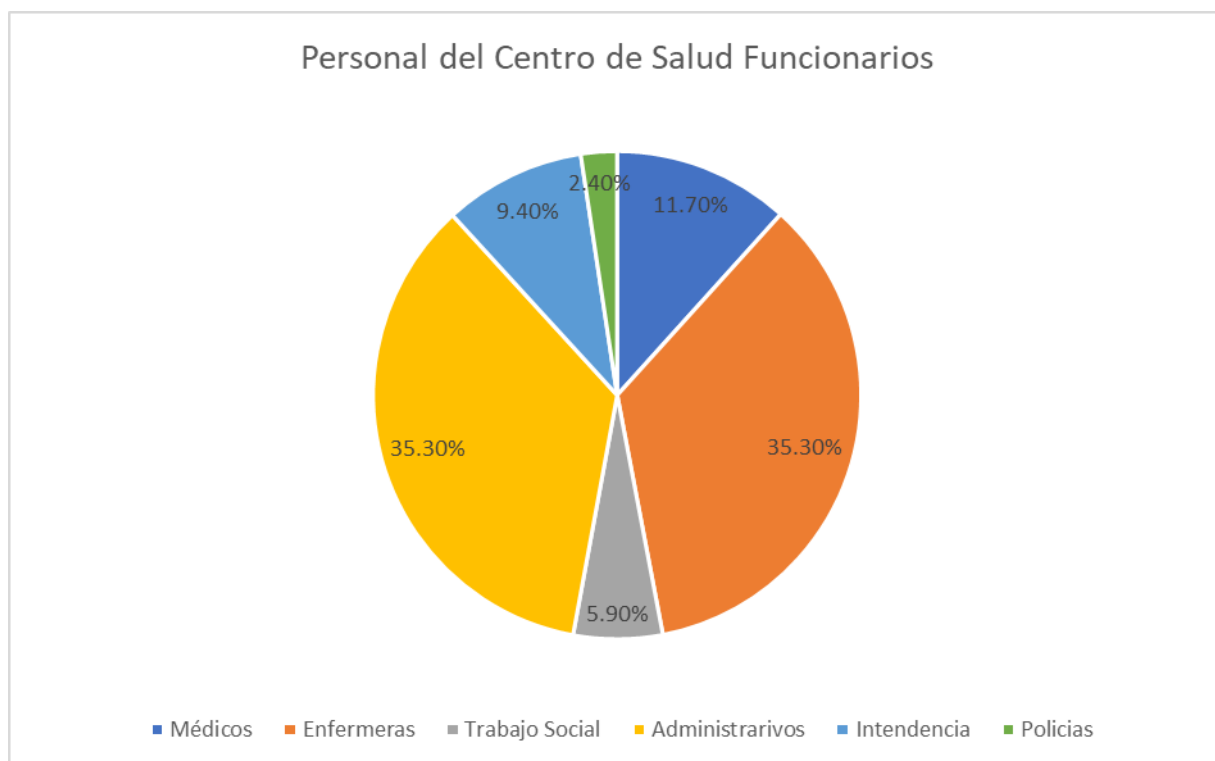
Se entrevistarán a todo el personal que labore en el centro de salud: médicos, enfermeros y administrativos, intendencia, y policías. Esto permitirá obtener una perspectiva clave desde el punto de vista de quienes están en la primera línea de la atención médica y que pueden proporcionar información valiosa.

Para mantener la confidencialidad y el respeto por los participantes, se seguirán los protocolos éticos y se obtendrá el consentimiento informado de cada individuo antes de su participación en el estudio.

Personal del Centro de Salud funcionarios: El centro de salud cuenta con un total de 85 trabajadores de los cuales médicos son 10 lo que corresponde al 11.7%, enfermeras y administrativos es el mayor porcentaje de trabajadores con 30 trabajadores cada uno, lo que corresponde el 35.3%, trabajo social son solo 5 personas lo que equivale al 5.9%, el personal de intendencia son 8 con un 9.40% y solo contamos con 2 policías para el cuidado del centro de salud que corresponde al 2.4%. Nuestro perfil mas alto es el de enfermería y administrativos.

Grafica 1.

Personal.



Fuente: Elaboración propia.

3.4 Instrumentos para el estudio de caso

Entrevista

A continuación, se presenta la entrevista sobre la propuesta de capacitación del Centro de Salud T-III Funcionarios (Figura 1).

Figura 1.

Entrevista sobre Propuesta de Capacitación en el Centro de Salud T-III Funcionarios

Entrevista sobre Propuesta de Capacitación en el Centro de Salud T-III Funcionarios:

Puesto o Área de trabajo: _____

Antecedentes de Capacitación:

¿Cuál ha sido su experiencia previa en programas de capacitación en el ámbito de la salud?

¿Lo han capacitado durante el último año? Si ____ No ____

Si su respuesta es SI indique cuales han sido sus capacitaciones.

Identificación de Necesidades:

Desde su perspectiva, ¿cuáles son las áreas específicas en las que considera que el personal del centro de salud necesita mejorar sus habilidades?

Expectativas y Objetivos:

¿Cuáles son sus expectativas respecto a un programa de capacitación para el personal del centro de salud?

Participación:

¿Cómo perciben la importancia de la participación activa del personal en programas de capacitación?

Temas de Interés:

¿Hay temas específicos que les gustaría que se abordaran en un programa de capacitación?

Metodologías de Aprendizaje:

¿Qué tipo de metodologías de aprendizaje prefieren para la capacitación? (Ej. talleres, sesiones teóricas, simulaciones, etc.)

Evaluación del Impacto:

¿Cómo proponen evaluar el impacto de la capacitación en la mejora de la calidad de la atención médica?

Flexibilidad del Programa:

¿Qué nivel de flexibilidad sugieren para adaptar el programa de capacitación a las necesidades individuales y grupales?

Sostenibilidad:

¿Qué medidas sugieren para garantizar que los beneficios de la capacitación se mantengan a largo plazo?

Comunicación y Retroalimentación:

¿Cómo preferirían recibir información sobre el programa de capacitación?

Estas preguntas están diseñadas para obtener información valiosa sobre las percepciones, necesidades y expectativas de los colaboradores del Centro de Salud T-III Funcionarios en relación con la propuesta de capacitación.

Fuente: Elaboración propia.

Encuesta

A continuación, se muestra el cuestionario realizado a los colaboradores del sobre la Propuesta de Capacitación en el Centro de Salud T-III Funcionarios (Figura 2).

Cuestionario de Opción Múltiple sobre la Propuesta de Capacitación en el Centro de Salud T-III Funcionarios

Antecedentes de Capacitación: ¿Cuál es su nivel de participación en programas de capacitación relacionados con la atención médica?

- a) Muy alto b) Alto c) Moderado d) Bajo e) Nulo

Identificación de Necesidades: ¿En qué áreas considera que el personal del centro de salud necesita mejorar sus habilidades?

- a) Comunicación interna b) Eficiencia en procesos
c) Actualización en protocolos médicos d) Conocimiento de nuevas tecnologías médicas
e) Todas las anteriores

Expectativas y Objetivos: ¿Cuál es su principal expectativa respecto a un programa de capacitación para mejorar la calidad de la atención médica?

- a) Mejora en la cohesión del equipo b) Reducción de errores en procedimientos
c) Aumento de la satisfacción del paciente d) Establecimiento de estándares más altos
e) Todas las anteriores

Participación: ¿Cómo podríamos fomentar mejor la participación activa del personal en el programa de capacitación?

- a) Incentivos y reconocimientos
- b) Sesiones interactivas
- c) Flexibilidad en horarios de capacitación
- d) Todas las anteriores
- e) No estoy seguro

Temas de Interés:

¿Qué tema considera más crucial para mejorar la calidad de la atención médica en nuestro centro?

- a) Gestión del estrés
- b) Desarrollo de habilidades empáticas
- c) Uso eficiente de nuevas tecnologías
- d) Todas las anteriores
- e) Ninguna en particular

Metodologías de Aprendizaje: ¿Qué tipo de metodología de aprendizaje prefiere para la capacitación?

- a) Sesiones teóricas
- b) Simulaciones y estudios de caso
- c) Prácticas en el trabajo
- d) Todas las anteriores
- e) No tengo preferencia

Evaluación del Impacto: ¿Cuál cree que sería el indicador más efectivo para medir el impacto del programa de capacitación?

- a) Encuestas de satisfacción del paciente
- b) Seguimiento de errores
- c) Mediciones de eficiencia en procesos internos
- d) Todos los anteriores
- e) No estoy seguro

Flexibilidad del Programa: ¿Qué nivel de flexibilidad sugiere para adaptar el programa de capacitación a las necesidades cambiantes?

- a) Muy alto
- b) Alto
- c) Moderado
- d) Bajo
- e) Nulo

Sostenibilidad: ¿Cómo podríamos garantizar la sostenibilidad de las mejoras derivadas de la capacitación?

a) Formación de un comité interno	b) Seguimiento continuo
c) Actualizaciones regulares	d) Todas las anteriores
e) No estoy seguro	
Comunicación y Retroalimentación: ¿Cuál es su preferencia para recibir información sobre el programa de capacitación y proporcionar retroalimentación?	
a) Reuniones periódicas	b) Correo electrónico y mensajes internos
c) Plataforma en línea	d) Todas las anteriores
e) Ninguna en particular	

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo IV. Resultados

4.1 Resultados de la entrevista.

A continuación, se resumen los principales hallazgos y comentarios de la entrevista realizada al personal del el Centro de Salud T-III Funcionarios.

Nuestra población es pequeña por lo que se realizaron 85 encuestas a los 85 trabajadores del centro de Salud.

Antecedentes de Capacitación: Hasta el momento, han participado en diversos programas de capacitación, aunque mayormente han sido de naturaleza general. La mayoría de estos programas no se han centrado específicamente en mejorar la calidad de la atención médica. Consideran que un enfoque más específico y adaptado a sus necesidades actuales sería beneficioso para todo el equipo. Hasta el momento, el personal del Centro de Salud T-III Funcionarios ha demostrado un compromiso continuo con el desarrollo profesional al participar en una variedad de programas de capacitación. Sin embargo, la mayoría de estos programas han tenido un enfoque general y no han abordado de manera específica las áreas críticas que impactan directamente la calidad de la atención médica que ofrecen. Los horarios, la falta de comunicación y la carga de trabajo incrementan el ausentismo a las capacitaciones. A pesar de haber adquirido conocimientos

valiosos, los profesionales de la salud reconocen la necesidad de un enfoque más específico y adaptado a sus desafíos y requisitos actuales. La percepción general es que una capacitación más centrada en aspectos específicos de la atención médica establecer compromisos, y un cronograma de capacitación flexible y adaptado, permitiría al equipo mejorar de manera más efectiva la calidad de sus servicios, abordando directamente las áreas que requieren mayor atención y refinamiento.

Identificación de Necesidades: Al reflexionar sobre las experiencias, identifican áreas clave en las que creen que el personal del centro de salud puede mejorar sus habilidades. En particular, ven la necesidad de mejorar la comunicación interna y la eficiencia en los procesos cotidianos. Además, la actualización en los protocolos médicos y el conocimiento de las últimas tecnologías médicas se han convertido en aspectos fundamentales para mantener la calidad de la atención.

La reflexión del personal del Centro de Salud T-III Funcionarios ha revelado áreas críticas que consideran vitales para la mejora continua de sus habilidades y, por ende, la calidad de la atención brindada. Una de las prioridades identificadas es la necesidad de fortalecer la comunicación interna dentro del equipo de salud y el trabajo en equipo. Reconocen que una comunicación eficiente y transparente es esencial para coordinar las diversas funciones y roles dentro del centro, permitiendo una atención más integral y fluida para los pacientes. La mejora en este aspecto no solo contribuirá a la eficacia operativa, sino que también fomentará un ambiente de trabajo colaborativo y cohesionado.

Expectativas y Objetivos: Sus expectativas giran en torno a ver mejoras tangibles en la cohesión del equipo, la reducción de errores en los procedimientos y, en última instancia, el aumento de la satisfacción del paciente. Creen que establecer estándares más altos en la prestación de servicios de salud es un objetivo alcanzable mediante un programa de capacitación enfocado y efectivo.

Las expectativas del personal del Centro de Salud T-III Funcionarios se centran en la materialización de mejoras concretas que fortalezcan la dinámica

interna del equipo y optimicen la calidad de la atención. En primer lugar, buscan lograr una mayor cohesión y colaboración entre los miembros del equipo de salud. Entienden que una comunicación más eficiente y una comprensión compartida de los roles y responsabilidades contribuirán no solo a un entorno laboral más armonioso, sino también a una prestación de servicios más integrada y centrada en el paciente.

Participación: Valoran la participación activa del personal en la capacitación, ya que reconocen que este compromiso es clave para el éxito del programa. Proponen la implementación de incentivos y reconocimientos para aquellos miembros del equipo que demuestren un compromiso excepcional, lo que podría fomentar la participación y el entusiasmo general.

El equipo del Centro de Salud T-III Funcionarios reconoce la importancia fundamental de la participación activa del personal en el programa de capacitación. Comprenden que el compromiso de los miembros del equipo es un factor determinante para el éxito global de la iniciativa, ya que una participación no solo facilita la adquisición de conocimientos, sino que también promueve una cultura organizativa centrada en el aprendizaje continuo. La capacidad de los profesionales de la salud para absorber, aplicar y compartir los conocimientos adquiridos durante la capacitación es esencial para que las mejoras propuestas se integren de manera efectiva en la práctica diaria, garantizando así un impacto significativo en la calidad de la atención médica proporcionada.

Temas de Interés: Les gustaría que el programa de capacitación aborde temas específicos que consideramos cruciales para su entorno de trabajo. Esto incluiría aspectos como la gestión del estrés, el desarrollo de habilidades empáticas con los pacientes, el dominio eficiente de las nuevas tecnologías médicas, así como temas más específicos de cada área. Estos temas están directamente relacionados con mejorar la calidad de la atención y la experiencia del paciente. El personal del Centro de Salud T-III Funcionarios expresa un deseo específico de que el programa de capacitación se enfoque en temas que consideran cruciales y directamente aplicables a su entorno de trabajo. Uno de los aspectos identificados como

fundamental es la gestión del estrés, reconocido como un desafío inherente al ámbito de la salud. La capacitación en estrategias efectivas para manejar el estrés no solo fortalecerá la resiliencia del personal, sino que también contribuirá a un ambiente de trabajo más saludable y, por ende, a una mejor calidad en la atención prestada.

Asimismo, el desarrollo de habilidades empáticas con los pacientes figura como una prioridad. Comprender las necesidades emocionales de los pacientes y cultivar empatía en la interacción médico-paciente no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también fortalece la relación médico-paciente, un factor esencial para una atención médica de calidad. Finalmente, la capacitación eficiente en el manejo de las nuevas tecnologías médicas es considerada esencial para mantenerse al día con los avances en el campo de la salud. La adquisición de competencias tecnológicas permitirá una integración más efectiva de las innovaciones en los procesos médicos, mejorando así la eficiencia y precisión en la prestación de servicios de salud. Estos temas específicos, en conjunto, reflejan la dedicación del personal del centro a abordar áreas clave que directamente impactan en la calidad de la atención y la experiencia general del paciente.

Metodologías de Aprendizaje: En términos de metodologías de aprendizaje, prefieren una combinación equilibrada de sesiones teóricas y prácticas. Creen que las simulaciones y los estudios de caso pueden proporcionar experiencias prácticas que ayudarán a aplicar de manera efectiva los conocimientos adquiridos en situaciones reales dentro del entorno médico.

En cuanto a las metodologías de aprendizaje, el personal del Centro de Salud T-III Funcionarios aboga por una combinación equilibrada de sesiones teóricas y prácticas para maximizar la efectividad del programa de capacitación. Reconocen la importancia de la teoría como base fundamental, pero también subrayan la necesidad de experiencias prácticas que fortalezcan la aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos en situaciones reales dentro del entorno médico. En este sentido, las simulaciones y los estudios de caso se destacan como herramientas valiosas que pueden ofrecer una aproximación más cercana a las complejidades y desafíos que enfrentan cotidianamente. Estas prácticas permiten al personal no solo

comprender los conceptos teóricos, sino también desarrollar habilidades prácticas y estrategias para abordar situaciones específicas. La combinación de teoría y práctica no solo garantiza una comprensión completa, sino que también prepara al personal para enfrentar desafíos reales con confianza, contribuyendo así a una capacitación más efectiva y aplicable en el entorno médico del Centro de Salud.

Evaluación del Impacto: Proponen una evaluación integral del impacto del programa a través de diversos indicadores. Esto incluiría encuestas de satisfacción del paciente, un seguimiento de errores y mediciones de eficiencia en los procesos internos. Estas métricas permitirían medir de manera concreta la efectividad del programa y realizar ajustes según sea necesario. La propuesta del personal del Centro de Salud T-III Funcionarios aboga por una evaluación integral del impacto del programa de capacitación, reconociendo la importancia de medir de manera exhaustiva los resultados obtenidos. Proponen la implementación de diversos indicadores que abarquen no solo la perspectiva interna del personal, sino también la experiencia del paciente y la eficiencia operativa. Las encuestas de satisfacción del paciente se vislumbran como una herramienta esencial para captar la percepción directa de aquellos que reciben la atención médica. Además, el seguimiento de errores, tanto en términos médicos como administrativos, proporcionará información valiosa sobre áreas específicas que requieren atención y mejora.

La inclusión de mediciones de eficiencia en los procesos internos añade un componente estratégico, permitiendo evaluar cómo las mejoras propuestas afectan directamente a la operatividad del centro. Estas métricas no solo ofrecen un panorama detallado del impacto del programa, sino que también brindan la flexibilidad necesaria para realizar ajustes y refinamientos según sea necesario. La combinación de estos indicadores proporcionará una visión completa y cuantificable de la efectividad del programa de capacitación, asegurando que no solo se alcancen, sino también se mantengan y mejoren continuamente los estándares de calidad en el Centro de Salud.

Flexibilidad del Programa: Reconocen la naturaleza dinámica y, a veces,

impredecible del entorno médico. Por lo tanto, creen que la flexibilidad es esencial en el diseño del programa de capacitación. La capacidad de adaptarse a las necesidades cambiantes del personal y del centro de salud en general garantizará la efectividad a largo plazo del programa.

La comprensión del personal del Centro de Salud T-III Funcionarios sobre la naturaleza dinámica e, a veces, impredecible del entorno médico se refleja en su enfoque hacia la flexibilidad en el diseño del programa de capacitación. Reconocen que las demandas y desafíos en el ámbito de la salud pueden evolucionar rápidamente, por lo que la capacidad de adaptarse a las necesidades cambiantes del personal y del centro es esencial para garantizar la efectividad a largo plazo del programa. Esta perspectiva flexible no solo permite abordar de manera proactiva las áreas que requieren atención inmediata, sino que también facilita la incorporación de nuevos conocimientos y enfoques a medida que surgen en el campo de la medicina. La flexibilidad no solo es considerada como una característica clave del diseño del programa, sino como una estrategia fundamental para mantener la relevancia y la efectividad del programa de capacitación en el Centro de Salud T-III Funcionarios en un entorno médico en constante evolución.

Sostenibilidad: Para garantizar la sostenibilidad de las mejoras derivadas de la capacitación, proponen la formación de un comité interno responsable de supervisar la implementación de las nuevas prácticas y actualizarlas según sea necesario. Esta estructura interna aseguraría la continuidad de las mejoras a lo largo del tiempo.

Con el Objetivo de asegurar la sostenibilidad a largo plazo de las mejoras derivadas de la capacitación, el personal del Centro de Salud T-III Funcionarios propone la creación de un comité interno especializado. Este comité estaría encargado de supervisar de cerca la implementación de las nuevas prácticas y de actualizarlas según sea necesario, creando así una estructura interna de gobernanza que garantice la continuidad y eficacia de las mejoras a lo largo del tiempo. La formación de este comité no solo permitirá una gestión más ágil de los cambios, sino que también fomentará la participación y el compromiso continuo del personal en la aplicación y evolución de las prácticas mejoradas. Esta estructura

interna de supervisión y ajuste continuo se erige como un componente estratégico para consolidar y perpetuar las mejoras introducidas a través de la capacitación, estableciendo un mecanismo robusto que respalde la sostenibilidad de la calidad de atención en el Centro de Salud T-III Funcionarios .

Comunicación y Retroalimentación: Prefieren la comunicación a través de reuniones periódicas y canales internos específicos. La retroalimentación constante, tanto del personal como de los líderes del programa de capacitación, será esencial para ajustar el programa según las necesidades emergentes y mantener una mejora continua en la calidad de la atención médica que ofrecemos. La preferencia del personal del Centro de Salud T-III Funcionarios por la comunicación a través de reuniones periódicas y canales internos específicos destaca la importancia de establecer vías de intercambio de información directas y eficientes. La elección de reuniones regulares facilita un espacio dedicado para la discusión abierta y el intercambio de ideas entre el personal y los líderes del programa de capacitación. Además, la utilización de canales internos específicos, como plataformas digitales o intranets, permite una comunicación fluida y la disponibilidad de recursos y actualizaciones de manera oportuna.

La retroalimentación constante se vislumbra como un componente clave de este enfoque comunicativo. La inclusión de aportes tanto del personal como de los líderes del programa de capacitación proporciona una visión integral de las dinámicas del programa y permite ajustes ágiles según las necesidades emergentes. Esta interacción continua se convierte en un mecanismo vital para mantener la mejora continua en la calidad de la atención médica ofrecida por el centro. La retroalimentación bidireccional no solo nutre la eficacia del programa de capacitación, sino que también fortalece la colaboración y el compromiso del personal, elementos fundamentales para el éxito a largo plazo de las iniciativas de mejora en el Centro de Salud T-III Funcionarios .

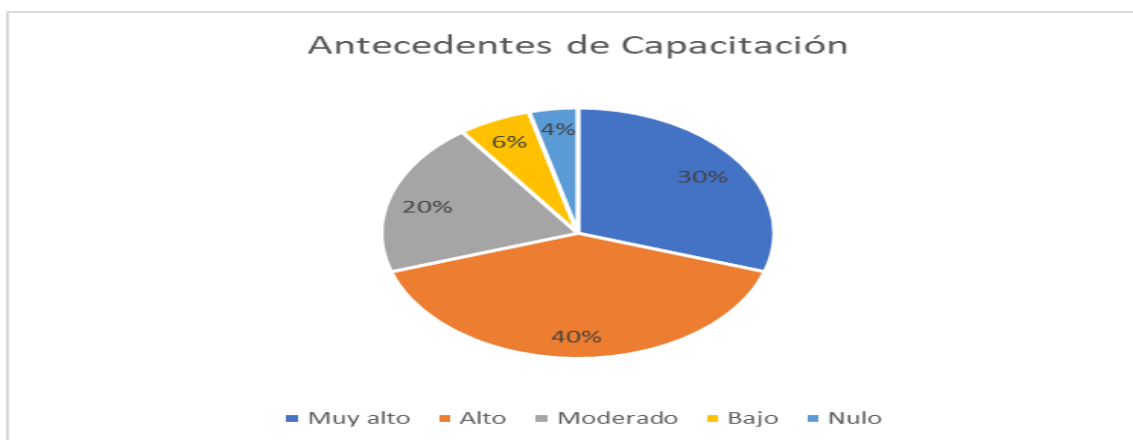
4.2 Resultados de la encuesta.

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los Trabajadores del Centro de Salud T-III Funcionarios:

Antecedentes de Capacitación: Es particularmente notable que el 70% del personal (sumando los niveles "Muy alto" y "Alto") tenga un historial sustancial de formación previa, indicando un grupo considerablemente experimentado en términos de conocimientos y habilidades médicas. Este segmento, compuesto por el 30% con antecedentes "Muy alto" y el 40% con antecedentes "Alto", podría servir como una fuerza impulsora clave en la implementación y difusión exitosa de las prácticas mejoradas derivadas del nuevo programa de capacitación. Aunque los niveles "Moderado", "Bajo" y "Nulo" representan porcentajes menores, no se deben subestimar. El 20% con antecedentes "Moderados" aún posee un nivel significativo de formación previa, lo que sugiere una base sólida que puede ser fortalecida con el nuevo programa. El 6% con antecedentes "Bajos" y el 4% con antecedentes "Nulos" señalan oportunidades para ofrecer capacitación esencial a aquellos con una experiencia limitada o nula. Estos resultados destacan la importancia de un enfoque de capacitación adaptado a la diversidad de antecedentes del personal, asegurando que cada miembro se beneficie de manera significativa y contribuya al éxito general de la iniciativa de mejora en el Centro de Salud (Gráfica 2).

Gráfica 2.

Antecedentes de capacitación.



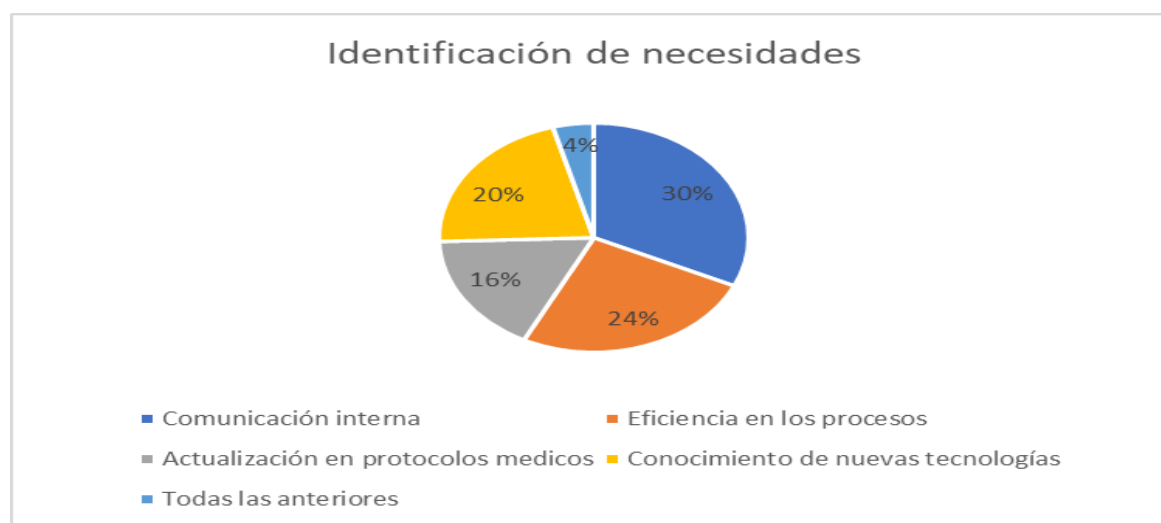
Fuente: Elaboración propia.

Identificación de Necesidades: La categoría más destacada es la "Comunicación interna", seleccionada por el 36% de los encuestados. Este

resultado sugiere un reconocimiento generalizado de la importancia de fortalecer la interacción y coordinación dentro del equipo de salud. La comunicación efectiva se revela como un elemento crítico para mejorar la cohesión del equipo y, por ende, la calidad general de la atención médica. El segundo lugar lo ocupa la "Eficiencia en procesos", seleccionada por el 24% del personal. Esto señala una conciencia significativa sobre la necesidad de optimizar las operaciones diarias para mejorar la capacidad de respuesta y la efectividad en la prestación de servicios de salud. Estos resultados resaltan la importancia estratégica de abordar aspectos organizativos para lograr mejoras tangibles en la calidad de la atención. Las categorías restantes, como "Actualización en protocolos médicos" y "Conocimiento de nuevas tecnologías médicas", también reciben atención significativa (16% y 20%, respectivamente). Esto indica un reconocimiento de la importancia de mantenerse actualizado en los avances médicos y tecnológicos para proporcionar una atención de calidad y abordar las demandas cambiantes de la práctica médica moderna. La opción "Todas las anteriores" seleccionada por el 4% sugiere que algunos miembros del personal identifican la necesidad de mejoras en múltiples áreas simultáneamente (Gráfica 3).

Gráfica 3.

Identificación de necesidades.

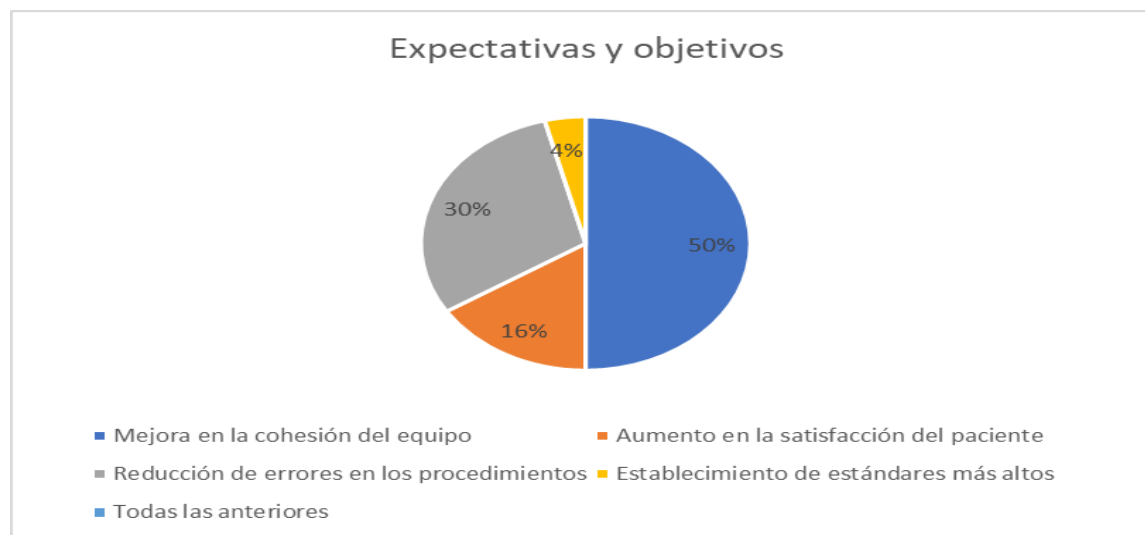


Fuente: Elaboración propia.

Expectativas y Objetivos: La prioridad indiscutible, respaldada por el 50% de los participantes, es la "Mejora en la cohesión del equipo". Esta meta refleja un reconocimiento colectivo de la importancia crítica de fortalecer las relaciones internas y la colaboración entre los profesionales de la salud. Es un indicador claro de que se valora la construcción de un entorno de trabajo cohesionado, donde la comunicación efectiva y la sinergia son fundamentales para mejorar la calidad de la atención médica. El segundo objetivo más destacado es la "Reducción de errores en procedimientos", seleccionado por el 30% del personal. Este objetivo pone de relieve la urgencia percibida en mejorar la precisión y la seguridad en la ejecución de procedimientos médicos, indicando una dedicación a la mejora continua en la práctica clínica y la seguridad del paciente. La "Aumento de la satisfacción del paciente" es también una meta relevante para el 16% del personal, subrayando el compromiso de ofrecer una experiencia positiva a quienes buscan atención médica en el centro. Por último, la opción de "Establecimiento de estándares más altos" fue seleccionada por el 4%, señalando la aspiración de elevar los niveles de rendimiento y calidad en general. Es notable que la opción "Todas las anteriores" no recibió votos, lo que sugiere que, aunque los objetivos individuales son importantes, el personal no percibe la necesidad de abordar todas las metas simultáneamente (Gráfica 4).

Gráfica 4.

Expectativas y objetivos.

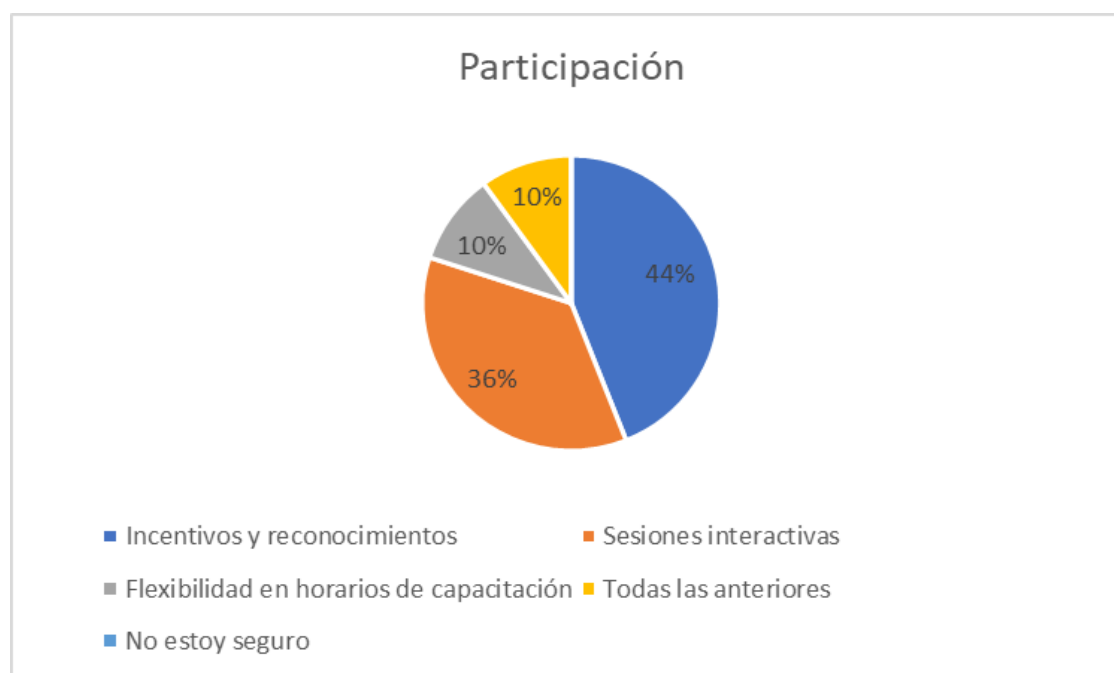


Fuente: Elaboración propia.

Participación: El 44% de los participantes considera que los incentivos y reconocimientos son una forma efectiva de fomentar la participación activa. Esto sugiere que las recompensas o reconocimientos pueden motivar a las personas a involucrarse más en las actividades de capacitación. El 36% de los participantes valora las sesiones interactivas como un elemento clave para la participación activa. Esto sugiere que la interactividad en el proceso de aprendizaje puede ser una estrategia eficaz para mantener el interés y la participación. Solo el 10% de los participantes considera que la flexibilidad en los horarios de capacitación es importante para la participación activa. Esto indica que, aunque algunos valoran la flexibilidad, no es la preferencia principal para la mayoría. El 10% de los participantes elige la opción "Todas las anteriores". Esto implica que hay una percepción de que la combinación de incentivos, sesiones interactivas y flexibilidad en los horarios es fundamental para lograr una participación. Nadie seleccionó la opción "No estoy seguro", lo que sugiere que los participantes tienen opiniones definidas sobre qué factores contribuyen a la participación. (Gráfica 5).

Gráfica 5.

Participación.

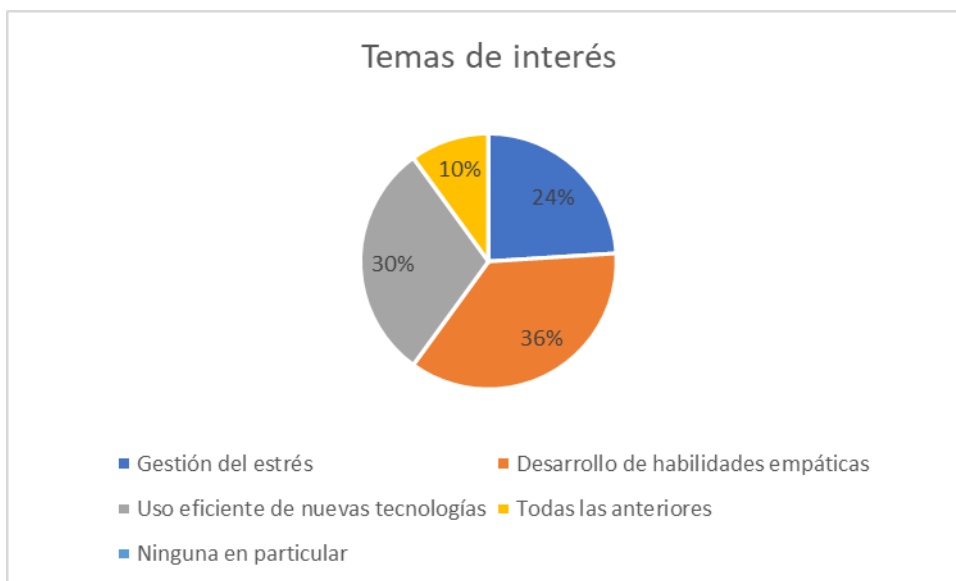


Fuente: Elaboración propia.

Temas de Interés: La distribución de respuestas en los "Temas de Interés" sugiere que existe diversidad en las preferencias de los participantes. El 36% muestra un fuerte interés en el "Desarrollo de habilidades empáticas", indicando un reconocimiento de la importancia de las relaciones interpersonales y la empatía en el entorno. La "Gestión del estrés" también es significativa, con un 24%, lo que sugiere una conciencia sobre la importancia de abordar el bienestar emocional y mental. Además, el "Uso eficiente de nuevas tecnologías" cuenta con un 30%, reflejando la creciente relevancia de la adaptación a las innovaciones tecnológicas. La opción "Todas las anteriores" seleccionada por el 10% indica que algunos participantes consideran que estos temas son complementarios y relevantes en conjunto. La ausencia de respuestas para "Ninguna en particular" sugiere un alto nivel de interés generalizado en los temas presentados. En conjunto, esta variedad de preferencias destaca la importancia de abordar múltiples áreas temáticas para satisfacer las diversas necesidades e intereses de los participantes (Gráfica 6).

Gráfica 6.

Temas de interés.



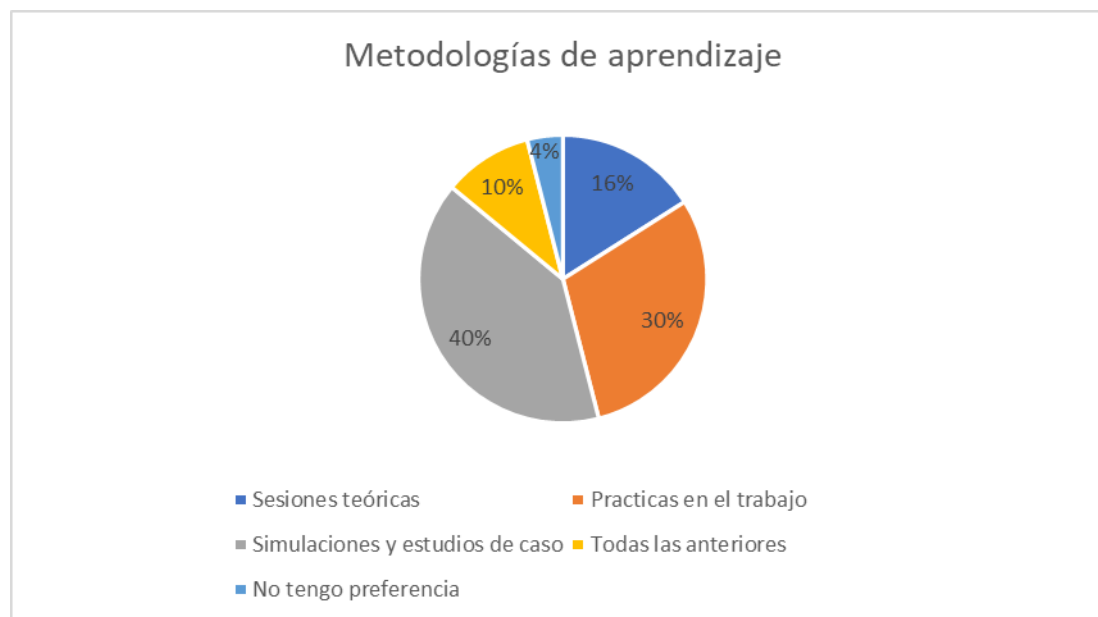
Fuente: Elaboración propia.

Metodologías de Aprendizaje: La distribución de respuestas en relación con las "Metodologías de Aprendizaje" indica una preferencia marcada por enfoques prácticos y aplicados. La opción más destacada es "Simulaciones y estudios de

caso" con un 40%, sugiriendo que los participantes valoran la aplicación práctica y la resolución de problemas como parte integral de su proceso de aprendizaje. La elección de "Prácticas en el trabajo" con un 30% respalda esta tendencia hacia la experiencia práctica, indicando la importancia de la aplicación directa de los conocimientos adquiridos en el entorno laboral. Aunque las "Sesiones teóricas" obtuvieron un 16%, un porcentaje menor, aún hay reconocimiento de su relevancia. La opción "Todas las anteriores" elegida por el 10% sugiere que algunos participantes valoran una combinación de enfoques para obtener una experiencia de aprendizaje completa. La presencia de la opción "No tengo preferencia" con un 4% indica que, aunque la mayoría tiene preferencias claras, hay un pequeño grupo que no muestra una inclinación específica hacia ninguna metodología en particular. En general, la preferencia por métodos prácticos resalta la importancia de la aplicabilidad y la experiencia directa en el proceso de aprendizaje (Gráfica 7).

Gráfica 7.

Metodologías de aprendizaje.



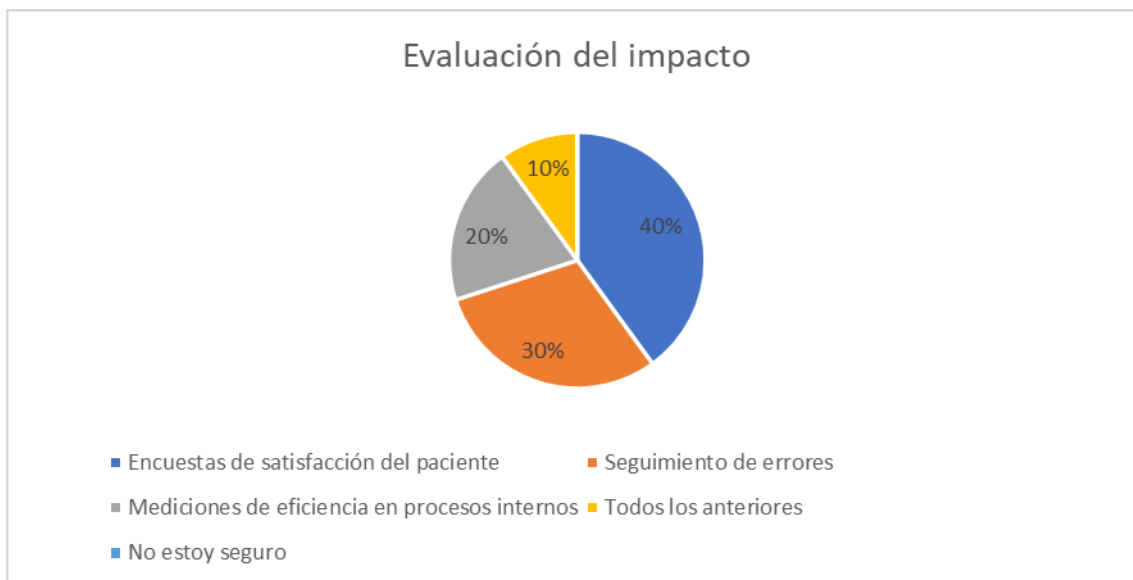
Fuente: Elaboración propia.

Evaluación del Impacto: La opción más destacada es "Encuestas de satisfacción del paciente" con un 40%, lo que sugiere que un segmento significativo

de los participantes considera crucial obtener la retroalimentación directa de los pacientes para evaluar el impacto de las prácticas médicas. El "Seguimiento de errores" también es importante, con un 30%, indicando que la identificación y corrección de errores son considerados como un elemento clave en la mejora de la calidad de la atención. Las "Mediciones de eficiencia en procesos internos" obtienen un 20%, señalando la importancia de optimizar los procesos internos para lograr una atención más eficaz. La elección de "Todos los anteriores" por el 10% sugiere que algunos participantes consideran necesario abordar estos aspectos de manera integral para obtener una evaluación completa del impacto. La ausencia de respuestas para "No estoy seguro" indica una cierta seguridad y conciencia entre los participantes en cuanto a los métodos de evaluación de impacto que consideran más relevantes en el contexto de la atención médica. En resumen, esta distribución de respuestas refleja una preocupación por la satisfacción del paciente, la corrección de errores y la eficiencia interna como indicadores clave para evaluar el impacto en el ámbito de la atención médica (Gráfica 8).

Gráfica 8.

Evaluación del impacto.

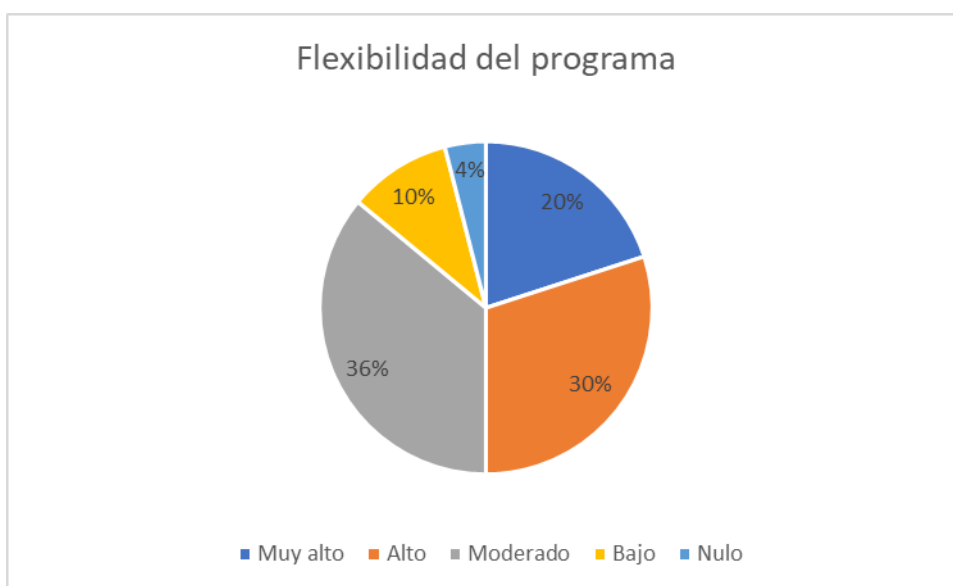


Fuente: Elaboración propia.

Flexibilidad del Programa: La evaluación de la "Flexibilidad del Programa" indica una diversidad de percepciones entre los participantes. La opción más seleccionada es "Moderado" con un 36%, lo que sugiere que la mayoría considera que el nivel de flexibilidad en el programa es equilibrado. Esto podría implicar que hay cierto grado de adaptabilidad en el programa, pero no se percibe como extremadamente alto o bajo. La elección de "Alto" por el 30% indica que un segmento significativo valora la flexibilidad, aunque no la mayoría. Por otro lado, el 20% que seleccionó "Muy alto" sugiere que hay un grupo más pequeño pero notable que considera que la flexibilidad es un aspecto muy importante del programa. La opción "Bajo" seleccionada por el 10% indica que hay participantes que perciben que la flexibilidad es limitada, mientras que el 4% que seleccionó "Nulo" sugiere que algunos participantes perciben que no hay flexibilidad en absoluto en el programa. En general, esta distribución de respuestas refleja una variedad de opiniones sobre la flexibilidad del programa, desde aquellos que consideran que es moderado hasta los que creen que es muy alto o muy bajo. Esto destaca la importancia de adaptar los programas de acuerdo con las preferencias y necesidades variadas de los participantes (Gráfica 9).

Gráfica 9.

Flexibilidad del programa



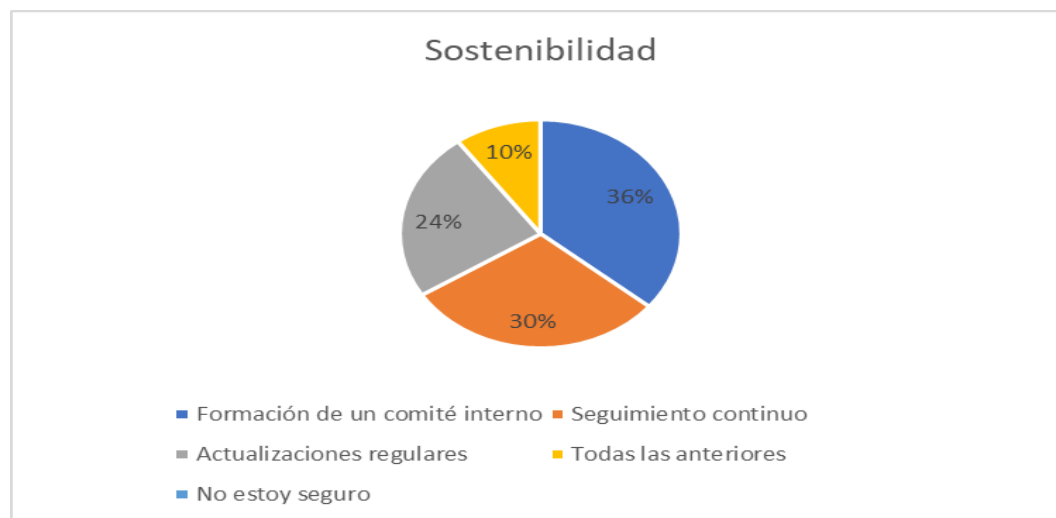
Fuente: Elaboración propia.

Sostenibilidad: El 36% considera que la formación de un comité interno es una estrategia esencial para abordar la sostenibilidad. Esto sugiere que hay un énfasis en la creación de estructuras internas para supervisar y gestionar iniciativas sostenibles. El 30% destaca la importancia del seguimiento continuo, indicando que la evaluación constante y el ajuste de las prácticas son esenciales para mantener la sostenibilidad a lo largo del tiempo. El 24% valora las actualizaciones regulares como una estrategia clave. Esto sugiere que mantenerse al día con las tendencias y mejores prácticas es considerado importante para la sostenibilidad a largo plazo. El 10% selecciona "Todas las anteriores", lo que indica que algunos participantes consideran que la formación de un comité interno, el seguimiento continuo y las actualizaciones regulares son medidas complementarias y necesarias para la sostenibilidad. La ausencia de respuestas "No estoy seguro" sugiere que los participantes tienen opiniones definidas y conocimientos sobre las estrategias para abordar la sostenibilidad.

En resumen, la distribución de respuestas refleja la importancia atribuida a la formación de comités internos, el seguimiento continuo y las actualizaciones regulares como estrategias para abordar la sostenibilidad, con algunos participantes reconociendo la necesidad de implementar todas estas medidas de manera integrada (Gráfica 10).

Gráfica 10.

Sostenibilidad

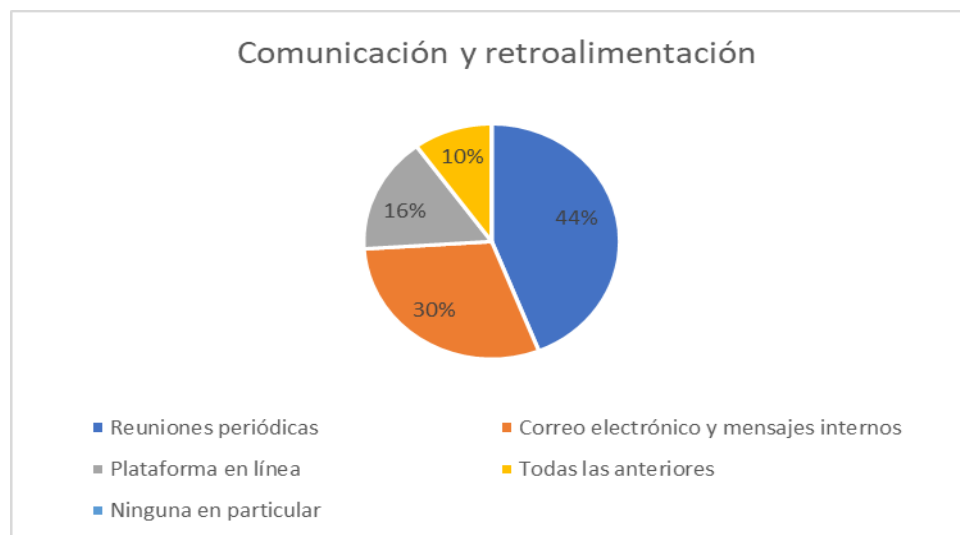


Fuente: Elaboración propia.

Comunicación y Retroalimentación: La distribución de respuestas en relación con "Comunicación y Retroalimentación" destaca las preferencias de los participantes en cuanto a los métodos de comunicación. La opción más seleccionada, con un 44%, indica que un número significativo de participantes valora las reuniones periódicas como una forma efectiva de comunicación y retroalimentación. Esto sugiere una preferencia por la interacción cara a cara y la discusión en tiempo real. El 30% elige el correo electrónico y mensajes internos como métodos de comunicación preferidos. Esto sugiere que, aunque las reuniones periódicas son valoradas, también se reconoce la eficacia de la comunicación escrita para ciertos propósitos. Un 16% indica preferencia por las plataformas en línea como medio de comunicación. Esto podría implicar una inclinación hacia la conveniencia y accesibilidad que ofrecen las herramientas digitales. El 10% selecciona "Todas las anteriores", lo que sugiere que algunos participantes consideran que la combinación de reuniones periódicas, correo electrónico, y plataformas en línea es necesaria para una comunicación y retroalimentación completa. La ausencia de respuestas para "Ninguna en particular" indica que todos los participantes tienen preferencias específicas en términos de métodos de comunicación (Gráfica 11).

Gráfica 11.

Comunicación y retroalimentación.



Fuente: Elaboración propia.

4.3 Resumen de la encuesta

Los resultados del cuestionario proporcionan una perspectiva detallada y reveladora sobre las opiniones y preferencias de los colaboradores del Centro de Salud T-III Funcionarios con respecto a la propuesta de capacitación para mejorar la calidad de la atención médica.

En cuanto a los antecedentes de capacitación, la mayoría de los colaboradores han participado previamente en programas de formación, siendo el grupo de participantes "alto" el más representativo con un 40%. Esto sugiere que existe una base de experiencia en el aprendizaje, lo cual puede ser una ventaja al implementar el nuevo programa.

En relación con la identificación de necesidades, se destaca una clara prioridad en mejorar la comunicación interna, con un 36% de los encuestados seleccionando esta opción. La diversidad en las respuestas también destaca la necesidad de abordar otros aspectos, como la eficiencia en procesos y la actualización en protocolos y tecnologías médicas.

Las expectativas y objetivos revelan una clara prioridad para mejorar la cohesión del equipo (50%) y reducir errores en los procedimientos (30%). Estos resultados reflejan una comprensión sólida de los desafíos y metas del centro, alineándose con la propuesta de capacitación.

En términos de participación, la mayoría de los colaboradores muestran un interés en incentivos y reconocimientos (44%), lo que indica una disposición a involucrarse activamente en el programa. Este hallazgo es fundamental, ya que la participación a menudo está asociada con un aprendizaje más efectivo.

En relación con los temas de interés, destaca el interés en el desarrollo de habilidades empáticas (36%) y la gestión del estrés (24%). Estos resultados reflejan una sensibilidad hacia aspectos emocionales y personales de la atención médica, indicando una comprensión profunda de las necesidades tanto del paciente como del propio personal.

La preferencia por metodologías de aprendizaje prácticas, como simulaciones y estudios de caso (40%), sugiere que los colaboradores valoran un enfoque práctico y aplicado para la capacitación. Este hallazgo puede ser crucial al

diseñar actividades de aprendizaje que se alineen con sus preferencias.

En cuanto a la evaluación del impacto, la prioridad dada a las encuestas de satisfacción del paciente (40%) refleja la importancia otorgada a la retroalimentación directa de aquellos que reciben la atención. Este enfoque centrado en el paciente está en línea con el objetivo de mejorar la calidad de la atención.

Los resultados relacionados con la flexibilidad del programa y la sostenibilidad sugieren una diversidad de opiniones en estos temas. Esto destaca la importancia de diseñar un programa que pueda adaptarse a diversas necesidades y mantenerse efectivo a lo largo del tiempo.

Finalmente, en cuanto a la comunicación y retroalimentación, la preferencia por reuniones periódicas (44%) y correo electrónico (30%) indica canales efectivos para la comunicación interna. Este conocimiento puede ser esencial para establecer un sistema eficiente de intercambio de información durante la implementación del programa de capacitación.

Capítulo V. Hallazgos

Los resultados de la entrevista y encuesta realizadas al personal del Centro de Salud T-III Funcionarios revelan una serie de hallazgos fundamentales que abordan tanto la formación previa del personal como sus expectativas, necesidades identificadas, preferencias de aprendizaje, y estrategias propuestas para la evaluación y sostenibilidad del programa de capacitación. Aquí se detalla el desarrollo amplio de estos hallazgos:

El personal del Centro de Salud T-III Funcionarios ha participado en programas de capacitación previos, aunque mayormente de naturaleza general. Aunque han adquirido conocimientos valiosos, la mayoría de los programas no se han enfocado específicamente en mejorar la calidad de la atención médica. Existe un reconocimiento general de la necesidad de un enfoque más específico y adaptado a las necesidades actuales del equipo.

El compromiso del personal con el desarrollo profesional es evidente, pero la falta de orientación precisa en los programas anteriores ha llevado a la percepción

de que una capacitación más específica y adaptada sería beneficiosa. Este hallazgo destaca la importancia de personalizar los programas de capacitación para abordar directamente las áreas críticas que afectan la calidad de la atención médica.

La reflexión del personal ha identificado áreas clave para mejorar, destacando la necesidad de fortalecer la comunicación interna y la eficiencia en los procesos cotidianos. Además, la actualización en los protocolos médicos y el conocimiento de las últimas tecnologías médicas se consideran aspectos fundamentales para mantener la calidad de la atención. Este hallazgo subraya la importancia de atender no solo a las habilidades técnicas, sino también a las habilidades interpersonales y la incorporación de avances tecnológicos. Mejorar la comunicación y la eficiencia operativa se perfilan como elementos clave para lograr una atención más integral y centrada en el paciente.

Las expectativas del personal se centran en ver mejoras tangibles en la cohesión del equipo, la reducción de errores en los procedimientos y el aumento de la satisfacción del paciente. Consideran que establecer estándares más altos en la prestación de servicios de salud es alcanzable mediante un programa de capacitación enfocado y efectivo. Esta revelación destaca la necesidad de establecer metas claras y medibles para el programa de capacitación. Las expectativas reflejan la comprensión de que la mejora en la calidad de la atención médica no solo beneficia al equipo interno, sino que impacta directamente en la experiencia del paciente.

El personal valora la participación activa y propone la implementación de incentivos y reconocimientos para fomentarla. Reconocen que el compromiso del personal es clave para el éxito del programa de capacitación. Esto resalta la importancia de motivar y reconocer a los miembros del equipo que se comprometen activamente con el programa. La participación activa se percibe como un elemento crucial para la absorción efectiva de conocimientos y la creación de una cultura organizativa centrada en el aprendizaje continuo.

El personal del centro desea que el programa de capacitación aborde temas específicos como la gestión del estrés, el desarrollo de habilidades empáticas con los pacientes y el dominio eficiente de las nuevas tecnologías médicas. Estos temas están directamente relacionados con mejorar la calidad de la atención y la

experiencia del paciente. Estos temas específicos reflejan la orientación del personal hacia aspectos más allá de las habilidades técnicas, haciendo hincapié en el bienestar emocional de los pacientes y en mantenerse actualizados con las últimas tecnologías médicas para proporcionar una atención integral y de calidad.

El personal aboga por una combinación equilibrada de sesiones teóricas y prácticas, incluyendo simulaciones y estudios de caso para proporcionar experiencias prácticas. Consideran que estas metodologías maximizarán la efectividad del programa. Esto destaca la importancia de una formación integral que no solo se base en la teoría, sino que también proporcione experiencias prácticas. La combinación de teoría y práctica se percibe como esencial para preparar al personal para abordar desafíos reales de manera efectiva.

Se propone una evaluación integral a través de encuestas de satisfacción del paciente, seguimiento de errores y mediciones de eficiencia en los procesos internos. Estas métricas permitirían medir concretamente la efectividad del programa y realizar ajustes según sea necesario. Se resalta la importancia de evaluar no solo la perspectiva interna del personal sino también la experiencia del paciente y la eficiencia operativa. La inclusión de diversas métricas proporciona una visión completa y cuantificable del impacto del programa de capacitación.

El personal reconoce la naturaleza dinámica del entorno médico y aboga por la flexibilidad en el diseño del programa. La capacidad de adaptarse a las necesidades cambiantes garantizará la efectividad a largo plazo del programa. La comprensión de la necesidad de flexibilidad refleja una visión realista del entorno médico, donde las demandas pueden cambiar rápidamente. La adaptabilidad se presenta como una estrategia clave para mantener la relevancia del programa a medida que evolucionan las necesidades.

Se propone la formación de un comité interno para supervisar la implementación de las nuevas prácticas y actualizarlas según sea necesario, asegurando la continuidad de las mejoras a lo largo del tiempo. La propuesta del comité interno destaca la importancia de establecer una estructura de gobernanza interna para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de las mejoras derivadas de la capacitación.

Se prefiere la comunicación a través de reuniones periódicas y canales

internos específicos, con una retroalimentación constante del personal y líderes del programa para ajustar el programa según las necesidades emergentes.

La preferencia por reuniones regulares y canales internos específicos subraya la importancia de una comunicación eficiente. La retroalimentación constante se destaca como un componente clave para la mejora continua del programa y la calidad de la atención médica.

5.1 Propuesta de intervención

Derivado de los hallazgos en las encuestas, se realiza la siguiente propuesta de intervención:

Instalación de un área y coordinador interno de capacitación: El cual se dedicará a realizar el cronograma de capacitación anual, llevará una carpeta ejecutiva con listados, cartas descriptivas, evidencias y monitoreos. Esta estructura organizativa proporcionará un enfoque centrado y coordinado para el desarrollo profesional del personal, facilitando la planificación, implementación y evaluación de las actividades de capacitación de manera integral y efectiva.

Se establecerá un área designada dentro de las instalaciones del centro de salud, que servirá como espacio físico dedicado exclusivamente a las actividades de capacitación. Este espacio estará equipado con recursos y materiales necesarios para la realización de sesiones de capacitación, como equipos audiovisuales, materiales didácticos y recursos tecnológicos. Además, se garantizará que el área sea accesible y adecuada para acomodar a todo el personal en sesiones de capacitación grupales.

El coordinador interno será el punto focal para todas las consultas relacionadas con la capacitación y será el encargado de comunicar de manera efectiva los detalles de los programas de capacitación al personal. Además, será responsable de

mantener registros precisos y actualizados de la asistencia del personal a las sesiones de capacitación, así como de recopilar y documentar las evaluaciones de desempeño y retroalimentación del personal sobre los programas de capacitación. El coordinador interno también supervisará la evaluación continua del programa de capacitación, recopilando datos relevantes sobre la efectividad de las sesiones de capacitación y el impacto en el desempeño del personal. Esta retroalimentación será crucial para realizar ajustes y mejoras continuas en el programa de capacitación, asegurando que se alinee de manera efectiva con las necesidades identificadas del personal y las metas organizativas del centro de salud.

5.2 Perfil del coordinador:

El coordinador deberá de tener como mínimo nivel técnico o licenciatura, ser personal administrativo de base y adscrito al Centro de Salud TIII Funcionarios, con conocimientos en paquetería básica de Office, y manejo de personal.

5.3 Actividades del coordinador de capacitación interna:

- Planificación y desarrollo de programas de capacitación
- Programación y coordinación de sesiones o cursos internos y externos
- Recabar información, cartas descriptivas, armado de carpetas.
- Monitoreo continuo del desempeño.
- Retroalimentación al personal
- Evaluación de capacitación.
- Seguimiento y apoyo post-capacitación.

5.4 Planificación y desarrollo de Programas de Capacitación

Se implementarán programas de capacitación específicos para abordar las brechas identificadas. Estos programas incluirán módulos de capacitación en competencias tecnológicas, comunicación culturalmente competente, manejo de emergencias y

habilidades de trabajo en equipo. Este programa se empezará a trabajar en diciembre y se entregará la primera semana de enero de cada año. Se tomará en cuenta las diferentes áreas del centro de salud para su elaboración como lo son: Dirección, atención médica, epidemiología, enfermería, trabajo social y administración, así como las encuestas realizadas.

5.5 Programación y coordinación.

Se realizará un cronograma de capacitación en Excel o en Project planer con fechas horarios, temas y nombre del capacitador, en conjunto con las diferentes áreas del centro de salud, en cuanto este realizado se programará una reunión y se presentará a todos los coordinadores para su visto bueno. Una vez liberado se entregará por oficio a todos los coordinadores, firmando de recibido, y a su vez, se replicará con el resto del personal. Se colocará el cronograma en un área visible para todo el personal.

El coordinador será el encargado de recordar al personal 24hrs antes el tema y el horario de la capacitación para así evitar inasistencias.

Los temas estarán a cargo de las diferentes áreas del centro de salud, si no tenemos dentro de la unidad al capacitador, el coordinador se encargará de buscar redes de colaboración.

El coordinador será el encargado de que se encuentren las instalaciones, y el material necesario para la realización de la capacitación, recabara las cartas descriptivas y listas de asistencia y realizara en caso necesario al final de la sesión los compromisos a realizar.

5.6 Participación en Redes de Colaboración Profesional.

El coordinador fomentará la participación del personal en redes de colaboración profesional, integradas por personal médico, enfermería o trabajadores sociales de hospitales y comités de salud locales, así como representantes de laboratorios médicos nacionales. Lo que permitirá compartir conocimientos y mejores prácticas con colegas de otras instituciones y mantenerse actualizados sobre los avances en la atención médica.

Estas reuniones se calendarizarán trimestralmente. Algunas de las reuniones serán presenciales y otras en línea dependiendo de las necesidades que se presenten.

La promoción activa de la participación del personal en redes de colaboración profesional emerge como una estrategia clave para enriquecer la capacitación y mejorar la calidad de la atención médica en el Centro de Salud T-III Funcionarios. Al incentivar a los profesionales de la salud a integrarse en redes de colaboración, se fomenta un intercambio dinámico de conocimientos y experiencias con colegas de otras instituciones. Este intercambio directo con profesionales de diversas perspectivas y entornos de trabajo no solo amplía la visión del personal sobre las mejores prácticas, sino que también proporciona puntos de vista valiosos sobre enfoques innovadores y soluciones a desafíos comunes en la atención médica.

La participación en redes de colaboración profesional no solo ofrece una oportunidad para compartir conocimientos, sino que también facilita el acceso a información actualizada sobre los avances en la atención médica. Estar conectado con la vanguardia de la investigación, las nuevas tecnologías y las últimas tendencias clínicas permite al personal del centro de salud mantenerse al día con los desarrollos más recientes en sus respectivas disciplinas. Esta conexión con la actualidad no solo beneficia al personal individualmente, sino que también tiene un impacto directo en la calidad de la atención ofrecida a los pacientes, asegurando que se apliquen en la práctica las innovaciones más relevantes y eficientes.

5.7 Monitoreo Continuo del Desempeño.

Se establecerá un sistema de monitoreo continuo del desempeño para evaluar el impacto de los programas de capacitación y para identificar nuevas áreas de mejora a medida que evolucionan las necesidades de la comunidad y las mejores prácticas en salud. Este se realizará de manera trimestral, y se centrará en evaluar la eficacia de los programas de capacitación implementados.

Este se realizará a través de:

Encuestas dirigidas de satisfacción del personal y de los pacientes.

Supervisión continua del coordinador y de las jefaturas de atención médica,

enfermería, epidemiología y calidad, dependiendo el tema del cual se capacitó, las cuales entregaran un informe de manera trimestral de los avances reportados, al área de capacitación.

5.8 Retroalimentación Regular del Personal.

Se establecerán mecanismos regulares de retroalimentación del personal para mantener una comunicación abierta sobre las necesidades de desarrollo y garantizar que el centro esté en sintonía con las expectativas y experiencias del equipo.

La implementación de mecanismos regulares de retroalimentación del personal se concibe como una estrategia esencial en el Centro de Salud T-III Funcionarios para cultivar una comunicación abierta y efectiva en torno a las necesidades de desarrollo del equipo. Estos mecanismos están diseñados para establecer un canal continuo de intercambio de información bidireccional entre el personal y la administración, creando un espacio propicio para la expresión de inquietudes, sugerencias y aspiraciones individuales y colectivas.

Esta retroalimentación se realizará a través de reuniones y mesas de trabajo, se implementarán de manera bimestral.

La retroalimentación del personal no solo se centra en identificar áreas de mejora, sino que también se convierte en un vehículo para reconocer y destacar los logros y esfuerzos positivos. Este enfoque equilibrado permite construir un ambiente de trabajo que valora y celebra los éxitos, al tiempo que aborda proactivamente las áreas que requieren atención. Además, la retroalimentación positiva refuerza el sentido de pertenencia y contribución del personal, motivándolos a seguir contribuyendo al éxito general del centro de salud.

5.9 Evaluación

El programa se evaluará en tres vertientes, para conocer las necesidades de capacitación, Así como el aprendizaje y el éxito de este.

5.10 Evaluación Periódica de Necesidades de Capacitación.

Se llevará a cabo una evaluación trimestral, integrando las opiniones del personal y ajustando los programas de desarrollo profesional según sea necesario para

adaptarse a las dinámicas cambiantes de la atención médica.

Se evaluarán indicadores de éxito cada seis meses para verificar los resultados obtenidos y en su caso realizar modificaciones al programa.

5.11 Exámenes

Se realizará examen inicial para saber el grado de conocimiento inicial y examen final, para evaluar lo aprendido al final de cada capacitación. La calificación final mínima aprobatoria será del 80% y se realizaran reportes mensuales, el personal que no apruebe se capacitara nuevamente.

5.12 Indicadores de éxito

parte de la evaluación de todo programa es saber si se está alcanzando el objetivo del mismo, por lo que se realizara la evaluación de indicadores los cuales son iniciativa propia así como los indicadores de calidad en la atención los cuales son encuestas dirigidas realizadas por el área de calidad. Estos se realizaran de manera trimestral.

La implementación de una evaluación periódica de las necesidades de capacitación en el Centro de Salud T-III Funcionarios representa un compromiso sólido con la adaptabilidad y la mejora continua en el ámbito de la atención médica. Este proceso estratégico asegura que los programas de desarrollo profesional evolucionen de manera dinámica para abordar las cambiantes dinámicas del entorno de la atención médica y satisfacer las necesidades específicas del personal.

La evaluación periódica de las necesidades de capacitación se fundamentará en la recopilación y análisis de las opiniones del personal e indicadores de éxito. Se buscará activamente la participación de los profesionales de la salud, fomentando la expresión de sus percepciones y experiencias en relación con los programas de capacitación existentes. Este enfoque participativo no solo asegura una representación completa de las voces del equipo, sino que también brinda información valiosa sobre las áreas específicas que requieren atención y mejora.

5.13 Limites

Espacio: Se realizará en el aula del centro de salud TIII Funcionarios

Tiempo: Todos los martes de 13:00-14:30hrs

Meta: Capacitar al 95% del personal de cada área del centro de salud TIII Funcionarios.

Universo: Todo el personal del centro de salud TIII Funcionarios

5.14 Tipo de capacitación

Se realizarán cursos y talleres internos, no obstante, el personal podrá solicitar de manera externa, seminarios, congresos o diplomados.

Modalidad:

Las capacitaciones serán presenciales y en línea.

Metodología de enseñanza: aprendizaje activo, sesiones teóricas, actividades prácticas, estudios de casos y discusiones grupales.

5.15 Recursos

Recursos Materiales:

Sala de capacitación equipada con tecnología audiovisual.

Material educativo impreso y en formato digital.

Evaluaciones y cuestionarios para medir el progreso del personal.

Recursos Financieros:

No se cuenta con un financiamiento específico para el área de capacitación interna, todo lo que se realizará será con recursos propios del centro de salud.

5.16 Estrategias para la asistencia del personal a las capacitaciones.

- Se otorgará por escrito a todo el personal la capacitación anual firmando de recibido.
- Se colocara cerca del checador y en un área visible el cronograma mensual de capacitación

- Veinticuatro horas antes de la capacitación y por la mañana del día, se enviará mensaje a los coordinadores recordando la capacitación para no tener ausentismos.
- En caso de tres inasistencias injustificadas se realizará una llamada de atención por escrito.
- No se autorizarán pases de salida el día martes, al menos que sea una emergencia personal.

5.17 Temario

Modulo I: Comunicación efectiva:

- Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Comunicación asertiva.
- Desarrollo de habilidades de comunicación clara y empática con colegas y pacientes.
- Promoción de un ambiente de apoyo y colaboración entre los miembros del equipo.
- Entrenamiento en resolución de conflictos y manejo de situaciones difíciles con tacto y profesionalismo.

Modulo II: Gestión del tiempo y la productividad:

- Planificación y organización del trabajo en equipo.
- Priorización de tareas y gestión de proyectos.
- Técnicas para reducir el tiempo de reuniones y aumentar su eficacia.
- Estrategias para manejar interrupciones y distracciones.

Modulo III: Conciencia del estrés:

- Identificación de los factores desencadenantes de estrés en el trabajo y en la vida personal.
- Técnicas para el manejo del estrés.
- Comprensión de los efectos del estrés en la salud y el rendimiento laboral.

Modulo IV: Promoción de un ambiente laboral saludable:

- Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.
- Reconocimiento del esfuerzo y los logros del personal.
- Implementación de medidas de conciliación trabajo-vida personal.
- Sensibilización sobre la importancia del autocuidado y la salud mental en el lugar de trabajo.

Modulo V: Seguridad del paciente:

- Prevención de errores médicos y eventos adversos.

- Identificación y manejo de riesgos en la atención médica.
- Protocolos de higiene y prevención de infecciones nosocomiales.

Modulo VI: Habilidades de comunicación con pacientes y familiares.

- Información clara sobre diagnósticos, tratamientos y pronósticos.
- Comunicación interprofesional y trabajo en equipo.
- Ética y profesionalismo:
- Confidencialidad y privacidad del paciente

Modulo VII: Interculturalidad:

- Conciencia de la diversidad cultural en la atención médica.
- Competencia en la comunicación intercultural.
- Adaptación de prácticas médicas a las necesidades culturales y sociales de los pacientes.

Modulo VIII Competencias Tecnológicas

- Avances tecnológicos en el área médica.
- Inteligencia artificial.
- Telemedicina.
- Registros electrónicos.

Modulo IX: Actualización en procedimientos clínicos:

- Algoritmos de atención clínica.
- Algoritmo de atención clínica en el embarazo.
- Algoritmo de Diabetes Mellitus tipo 2.
- Algoritmo de Hipertensión Arterial Sistémica.
- Algoritmo de cáncer de mama.
- Algoritmo de cáncer de cuello uterino.
- Algoritmo de Infarto agudo al miocardio.
- Algoritmo de leucemia.
- Algoritmo de sobrepeso y Obesidad en Adultos.
- Algoritmo de sobrepeso y Obesidad en niños y adolescentes.
- Algoritmo de sobrepeso y Obesidad en niños menores de 2 años.
- Algoritmo de depresión.

5.18 Indicadores de Éxito

1.- Indicadores de asistencia

Número de asistentes/número de convocados x 100

Valor aceptable 95%

2.- Nivel de satisfacción del participante

Promedio de satisfacción del 5 al 10 / Número de asistentes x100

Valor aceptable 90%

3.- Mejora en la comunicación del paciente

Número de quejas por comunicación/ total de quejas x 100

Valor aceptable menor a 10%

4.- Mejora en la comunicación interna

Número de quejas por comunicación/ total de quejas x 100

Valor aceptable menor a 10%

4.- Trato al usuario

Número de quejas por mal trato/ total de quejas x 100

Valor aceptable menor a 10%

5.19 Indicadores de calidad en salud

1.- Organización de los Servicios en Consulta Externa Urbano.

- Tiempo de espera en Consulta Externa medio urbano.
- Porcentaje de Usuarios que Esperan Tiempo Estándar para Recibir Consulta.
-

2.- Atención Médica Efectiva Consulta Externa.

- Atención Prenatal.
- Atención al menor con Enfermedad Diarreica Aguda (EDA).
- Atención al menor con Infección Respiratoria Aguda (IRA).
- Atención al Paciente Hipertenso.
- Atención al Paciente Diabético.

5.20 Cronogramas

Cronograma de actividades del coordinador de capacitación

	ACTIVIDADES A REALIZAR POR EL COORDINADOR DE CAPACITACION 2024								
	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
RECABAR INFORMACIÓN, CARTAS DESCRIPTIVAS, ARMADO DE CARPETAS.									
MONITOREO CONTINUO DEL DESEMPEÑO.									
RETROALIMENTACIÓN AL PERSONAL									
EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN.									
EXAMENES									
INDICADORES DE ÉXITO Y DE CALIDAD									

Cronograma de temas de capacitación interna

TEMAS			M	E	S
Modulo I: Comunicación efectiva:	2 abril	9 abril	16 abril	23 abril	30 abril
• Técnicas de comunicación verbal y no verbal.					
• Comunicación asertiva.					
• Desarrollo de habilidades de comunicación clara y empática con colegas y pacientes.					
• Promoción de un ambiente de apoyo y colaboración entre los miembros del equipo.					
• Entrenamiento en resolución de conflictos y manejo de situaciones difíciles con tacto y profesionalismo.					
Modulo II: Gestión del tiempo y la productividad:					
• Planificación y organización del trabajo en equipo.					
• Priorización de tareas y gestión de proyectos.					
• Técnicas para reducir el tiempo de reuniones y aumentar su eficacia.					
• Estrategias para manejar interrupciones y distracciones.					
Modulo III: Conciencia del estrés:					
• Identificación de los factores desencadenantes de estrés en el trabajo y en la vida personal.					
• Técnicas para el manejo del estrés.					
• Comprensión de los efectos del estrés en la salud y el rendimiento laboral.					

TEMAS		M	E	S
Modulo III: Conciencia del estrés:	7 Mayo	14 mayo	21 mayo	28 mayo
• Identificación de los factores desencadenantes de estrés en el trabajo y en la vida personal.				
• Técnicas para el manejo del estrés.				
• Comprensión de los efectos del estrés en la salud y el rendimiento laboral.				
Modulo IV: Promoción de un ambiente laboral saludable:				
• Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.				
• Reconocimiento del esfuerzo y los logros del personal.				
• Implementación de medidas de conciliación trabajo-vida personal.				
• Sensibilización sobre la importancia del autocuidado y la salud mental en el lugar de trabajo.				
Modulo V: Seguridad del paciente:				
• Prevención de errores médicos y eventos adversos.				
• Identificación y manejo de riesgos en la atención médica.				
• Protocolos de higiene				

TEMAS		M	E	S
Modulo VI: Habilidades de comunicación con pacientes y familiares.	4 Junio	11 junio	18 junio	25 junio
• Información clara sobre diagnósticos, tratamientos y pronósticos.				
• Comunicación interprofesional y trabajo en equipo.				
• Ética y profesionalismo:				
• Confidencialidad y privacidad del paciente				
Modulo VII: Interculturalidad:				
• Conciencia de la diversidad cultural en la atención médica.				
• Competencia en la comunicación intercultural.				
• Adaptación de prácticas médicas a las necesidades culturales y sociales de los pacientes.				
Modulo VIII Competencias Tecnológicas				
• Avances tecnológicos en el área médica.				
• Inteligencia artificial.				
• Telemedicina.				
• Registros electrónicos.				

		M	E	S									
TEMAS	2 julio	9 julio	16 julio	23 julio	3 septiembre	10 septiembre	17 septiembre	24 septiembre	1 octubre	8 octubre	15 octubre	22 octubre	
• Algoritmos de atención clínica.													
• Algoritmo de atención clínica en el embarazo.													
• Algoritmo de Diabetes Mellitus tipo 2.													
• Algoritmo de Hipertensión Arterial Sistémica.													
• Algoritmo de cáncer de mama.													
• Algoritmo de cáncer de cuello uterino.													
• Algoritmo de infarto agudo al miocardio.													
• Algoritmo de leucemia.													
• Algoritmo de sobrepeso y Obesidad en Adultos.													
• Algoritmo de sobrepeso y Obesidad en niños y adolescentes.													
• Algoritmo de sobrepeso y Obesidad en niños menores de 2 años.													
• Algoritmo de depresión.													

Capítulo VI Conclusiones y reflexiones

En conclusión, la evaluación exhaustiva realizada en el Centro de Salud T-III Funcionarios ha proporcionado una visión detallada de las necesidades, expectativas y desafíos del personal de salud. Los hallazgos obtenidos a través de entrevistas revelan áreas críticas que requieren atención y mejoras específicas para elevar la calidad de la atención médica y fortalecer la dinámica interna del equipo. A continuación, se destacan algunas conclusiones clave derivadas de este proceso de evaluación:

Se evidencia la necesidad imperativa de un área interna específica y enfocada a capacitación del personal, que lleve a cabo todas las diligencias necesarias para fortalecer y dar seguimiento a las necesidades de capacitación.

Realizar programas de capacitación más específicos y adaptados a las demandas actuales del personal. Aunque ha habido participación en programas de capacitación, la falta de enfoque específico en áreas críticas, como la comunicación interna y la gestión del estrés, resolución de conflictos destaca la importancia de diseñar intervenciones más precisas y orientadas a las necesidades identificadas.

La comunicación interna se erige como un pilar crucial para la mejora tanto en la eficiencia operativa como en la cohesión del equipo. La percepción general es que fortalecer la comunicación interna no solo optimizará la coordinación de funciones y roles, sino que también contribuirá a un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso.

El personal del centro de salud tiene expectativas claras y tangibles en cuanto a los resultados de los programas de capacitación. Buscan mejoras

concretas en la cohesión del equipo, la reducción de errores en los procedimientos y, en última instancia, un aumento en la satisfacción del paciente. Establecer estándares más altos en la prestación de servicios de salud es considerado no solo alcanzable, sino esencial para la excelencia en la atención médica.

Se destaca la importancia de abordar no solo aspectos técnicos, sino también habilidades blandas como la empatía con los pacientes, la gestión del estrés y la eficiente adopción de nuevas tecnologías médicas. Un enfoque holístico en el desarrollo de habilidades se considera esencial para garantizar una atención médica integral y centrada en el paciente.

El compromiso activo del personal en los programas de capacitación es reconocido como un factor determinante para el éxito. La propuesta de implementar incentivos y reconocimientos busca fomentar este compromiso, creando un ambiente propicio para la participación entusiasta y la absorción efectiva de conocimientos.

Las conclusiones derivadas de la evaluación subrayan la necesidad de intervenciones específicas y adaptadas, una atención particular a la comunicación interna y una aproximación integral al desarrollo de habilidades. Estas conclusiones proporcionan la base para la formulación de propuestas de intervención que apunten directamente a cerrar las brechas identificadas y promover una mejora continua en la calidad de la atención médica brindada por el Centro de Salud T-III Funcionarios.

6.1 Recomendaciones para futuras investigaciones

Con base en la evaluación realizada en el Centro de Salud T-III Funcionarios, se derivan varias recomendaciones para futuras investigaciones que podrían ampliar la comprensión y optimizar aún más las prácticas de atención médica. Estas recomendaciones apuntan a llenar posibles brechas y explorar áreas específicas de interés:

Se recomienda realizar investigaciones que evalúen el impacto a largo plazo de los programas de capacitación implementados. Un seguimiento continuo permitirá entender cómo las mejoras propuestas afectan la dinámica interna del

centro y la calidad de la atención médica a medida que evolucionan con el tiempo.

Investigaciones detalladas sobre la efectividad de las metodologías de aprendizaje preferidas por el personal podrían proporcionar información valiosa. Estos estudios podrían analizar en profundidad la eficacia de las sesiones teóricas, prácticas, simulaciones y estudios de caso, y cómo estas contribuyen a la aplicación efectiva de los conocimientos en el entorno médico.

Explorar cómo la participación del personal en los programas de capacitación impacta en la cultura organizativa del centro de salud sería una línea de investigación valiosa. Este enfoque podría revelar conexiones más profundas entre el compromiso del personal y la capacidad del centro para adaptarse y mejorar continuamente.

Anexos

Anexo 1: Carta descriptiva



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE SALUD DE LA CIUDAD DE MÉXICO
SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

CENTRO DE SALUD T-III FUNCIONARIOS CARTA DESCRIPTIVA PARA ACTIVIDADES DE CAPACITACION

NOMBRE DE LA CURSO:	DIRIGIDO A:
TIPO DE CURSO:	DURACIÓN:
RESPONSABLE DEL CURSO:	FECHA:
OBJETIVO GENERAL DEL CURSO:	SEDE:

FECHA Y HORARIO	TEMA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDO TEMÁTICO	ACTIVIDADES	AUXILIAR DIDÁCTICO	EVALUACION	RESPONSABLE

Anexo 2: Lista de asistencia

JURISDICCIÓN SANITARIA:		ALVARO OBREGÓN		SEDE:	CENTRO DE SALUD TIII AMPLIACION PRESIDENTES.		AREA:	GESTORIA DE CALIDAD	
TEMA:		ACCIONES ESENCIALES DE SEGURIDAD DEL PA		MODALIDAD EDUCATIVA:		CAPACITACIÓN			
DURACIÓN HRS.:		2HORAS		FECHA DE INICIO Y TERMINO:		###			
RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD:				DRA. LILIANA RODRIGUEZ RODRIGUEZ					
OBJETIVO:									
	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE	CENTRO DE SALUD DE ADSCRIPCION	FUNCIÓN	FIRMA			
1				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
2				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
3				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
4				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
5				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
6				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
7				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
8				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
9				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
10				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
11				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
12				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
13				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
14				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
15				CS TIII AMPLIACION PRESIDENTES					
COORDINADORES DE LA ACTIVIDAD				DR. JOEL ARTURO DE LA FUENTE CAMARENA					
NOMBRE Y FIRMA				DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD					
				NOMBRE Y FIRMA					

Referencias

- Aguirre, A. (2017). Calidad de la atención sanitaria en servicios de urgencias hospitalarios. *Emergencias*, 29(5), 329-334.
- Alcalde, J. (2016). Sistema de salud de México. *Salud Pública de México*, 58(2), 102-111.
- Alcorta, J. (2009). Validación de la escala de empatía médica de Jefferson en estudiantes de medicina mexicanos. *Salud Mental*, 32(6), 465-473.
- Arreola, C. (2007). García. Low-cost improvements in prehospital trauma care in a Latin American city. *Journal of Trauma and Acute Care Surgery*, 63(4), 914-922.

- Cabrera, A. (2017). Evaluación de la calidad de la atención médica en pacientes con enfermedad pulmonar obstructiva crónica. *Revista Ciencias de la Salud*, 15(3), 429-444.
- Casado, H. (2016). Calidad de la atención médica en pacientes con hipertensión arterial. *Revista CONAMED*, 21(4), 175-181.
- Cayuelas, E. (2016). Calidad de la atención de la enfermedad pulmonar obstructiva crónica en atención primaria. *Medicina de Familia Andalucía*, 37(1), 11-18.
- Del Pozo, F. (2016). Calidad de la atención sanitaria en la esclerosis múltiple. *Revista de Neurología*, 62(5), 209-216.
- Díaz, A. (2006). Estrategias para la aplicación de metodologías activas en la formación de recursos humanos en salud. *Educación Médica Superior*, 20(1), 1-5.
- Díaz, M. (2018). Evaluación de la calidad de atención médica en pacientes con enfermedades crónicas en centros de salud de Colombia. *Revista de Salud Pública*, 20(6), 726-731.
- Ferrer, M. (2012). *Herramientas para la gestión de la calidad*. Barcelona: Elsevier España.
- Flores, E. (2017). Evaluación de la calidad de la atención médica en pacientes con diabetes mellitus tipo 2. *Revista de Salud Pública*, 19(5), 646-650.
- Galindo, H. (2017). Calidad de la atención médica en la diabetes mellitus tipo 2. *Revista Médica de Risaralda*, 23(2), 36-43.
- Gálvez A. (2017). Evaluación de la calidad de la atención médica en el primer nivel de atención en salud. *Revista Colombiana de Ciencias Químico-Farmacéuticas*, 46(2), 277-300.
- García, F. (2017). Modelo de gestión de calidad total para el sector salud en México. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 38(3), 339-347.
- García, M. (2016). Evaluación de la calidad en la atención médica de pacientes geriátricos: estudio comparativo entre México y España. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 123-142.
- Gil, F. (2005). *Evaluación de Programas de Salud*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Gómez, J. (2017). Calidad de la atención médica en pacientes con trastornos

- mentales. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 46(1), 10-17.
- Gómez, L. (2017). Evaluación de la calidad de atención médica en centros de salud de México. *Revista de Calidad Asistencial*, 32(4), 180-188.
- González, M. (2016). Estrategias para mejorar la calidad de la atención médica en México: una revisión de la literatura. *Salud Pública de México*, 58(2), 221-230.
- Guerrero, E. G., & Harris, K. M. (2013). What Is the Role of Prevention Coalitions? A Cautionary Tale of the Children's Trust in Miami-Dade County. *Journal of Community Health*, 38(2), 331-338.
- Gutiérrez, T. (2017). Modelo de gestión de calidad en servicios de salud: aplicación en hospitales de México. *Revista Española de Calidad Asistencial*, 32(2), 73-79.
- Jiménez, C. (2016). Evaluación de la calidad en la atención médica: un enfoque desde la perspectiva de los usuarios. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(3), 433-439.
- Lara, C. (2018). Calidad de atención médica en la perspectiva del paciente: un estudio en hospitales de México. *Revista de Calidad Asistencial*, 33(2), 80-87.
- López, A. (2016). Evaluación de la calidad de atención en una unidad de medicina familiar en México. *Revista CONAMED*, 21(3), 114-120.
- López, R. (2019). Desarrollo de habilidades de comunicación en el personal de salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(4), e1743.
- Lugones, C. (2018). Effect of a preoperative emotional education program on disease-free and survival outcomes in patients treated with radical prostatectomy for prostate cancer: A randomized controlled trial. *Cancer Medicine*, 7(10), 5154-5162.
- Luján, R. (2016). Evaluación de la calidad en servicios de atención médica: un estudio de caso en hospitales de España y México. *Revista Informática Biomédica*, 20(1), 25-34.
- Martínez, A. (2018). Calidad de la atención médica en el primer nivel: percepción de los usuarios y profesionales de salud. *Atención Primaria*, 50(9), 530-538.
- Martínez, N. (2015). Substitution of physicians by nurses in primary care: a

- systematic review and meta-analysis. BMC Health Services Research, 15(1), 1-9.
- Méndez, V. (2019). Evaluación de la calidad de la atención médica en pacientes con enfermedades crónicas. Revista Mexicana de Medicina Familiar, 6(2), 66-75.
- Mendoza, P. (2012). Competencias gerenciales y liderazgo en el personal de enfermería. Revista Médica Herediana, 23(2), 71-76.
- Mendoza, S. (2017). Calidad en la atención médica: perspectivas y desafíos desde la óptica de pacientes y profesionales de la salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 16(33), 1-17.
- Pardo, C. (2016). Calidad de la atención médica en pacientes con insuficiencia cardíaca. Revista de Salud Pública, 18(4), 521-531.
- Paz, W. (2014). Evaluación de la calidad de la atención médica en el primer nivel. Revista Cubana de Salud Pública, 40(2), 195-208.
- Pérez, B. & Gil, M. D. (2015). Desarrollo de un modelo de calidad asistencial basado en la perspectiva del paciente. Anales de Psicología/Annals of Psychology, 31(2), 416-422.
- Pérez, G. (2019). Calidad de atención en servicios de medicina familiar: un análisis comparativo entre México y España. Revista de Calidad Asistencial, 34(1), 32-38.
- Pérez, S. (2016). Evaluación de la calidad de atención médica en servicios de urgencias. Revista de la Facultad de Medicina, 64(4), 557-563.
- Rincón, M. (2019). Factores asociados a la percepción de calidad de la atención en salud en adultos mayores colombianos. Gerencia y Políticas de Salud, 18(37), 1-18.
- Rizo, C. (2008). La gestión por procesos en la atención primaria de salud. Humanitas, 7(1), 0-0.
- Romero, G. (2019). Calidad de atención médica en servicios de ginecología y obstetricia: un análisis desde la perspectiva de las usuarias. Revista de la Facultad de Medicina, 67(2), 217-224.
- Ruiz, M. (2016). Evaluación de la calidad de la atención médica en servicios de medicina interna. Revista Cubana de Medicina General Integral, 32(2), 200-

- Sánchez, E. (2017). Modelo de gestión de calidad en la atención médica para pacientes pediátricos. *Revista Española de Calidad Asistencial*, 32(1), 28-35.
- Sánchez, J. (2018). Modelo de gestión de calidad total en servicios de urgencias hospitalarios. *Revista Española de Calidad Asistencial*, 33(3), 126-133.
- Sánchez, S. (2017). Evaluación de la calidad en la atención médica: un análisis comparativo entre España y México. *Revista Internacional de Ciencias Médicas y Educación*, 3(2), 35-43.
- Sanz, S. (2014). *La mejora de la calidad en los servicios de salud*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Sicras-Mainar, A., & Navarro, R. (2006). *Guía básica de investigación clínica*. Barcelona: Elsevier España.
- Torres, A. (2016). Evaluación de la calidad de la atención médica en pacientes con enfermedades infecciosas. *Revista de Salud Pública*, 18(2), 235-246.
- Torres, M. (2017). Evaluación de la calidad de la atención en la consulta externa de un hospital de tercer nivel. *Revista Médica de Risaralda*, 23(2), 30-35.
- Valverde, J. (2019). Gestión de la calidad en la atención médica primaria: revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 93, e201902024.
- Varela, L. & López, R. (2008). Gestión del conocimiento sanitario. *Revista Española de Documentación Científica*, 31(3), 400-419.
- Vargas, C. (2017). Evaluación de la calidad de atención en una institución prestadora de servicios de salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 15(2), 291-303.
- Vázquez, M. (2007). Evaluación de la calidad en la atención primaria de salud: conceptos básicos. *Gaceta Sanitaria*, 21(4), 316-322.