XLVI SESIÓN ORDINARIA DEL CAI

SAN CARLOS NUEVO GUAYMAS SONORA

9 OCTUBRE 2026





Víctor Raúl Burgos Fuentes

Síntesis Curricular:

Médico Cirujano por la UNAM
Especialista de Pediatría, IMSS, UNAM, CMCP No. 1707
Nefrología Pediátrica IMSS, UNAM, CMN No. 268
Maestría en Gestión de la Calidad. EuropeanQ al y F.
Dirección de Hospitales CIES
Diplomado en Administracón de la Calidad de los 20 CIESS
Diplomado en Tecnología Educativa UVM
Vocal de la CAM del Estado de Sonora desde hace 18 años
Vocal del Comité de Bioética Hospital CIMA
Médico jubilado del IMSS por años de servicio
Presidente del Consejo de la Comisión Estatal de ioética 5 años
Director de Hospitales del IMSS Hermosillo 13 años
Coordinador de Atención Médica IMSS 2002
Director de la Escuela de Ciencias de la Salud UVM 16 años
Vocal del Consejo Superior Universitario UVM
Docente fundador de Esc Medicina UNISON y UVM
Médico de práctica privada Hermosillo 45 años
Varios Artículos de investigación publicados

victoraul.burgos@gmail.com vicburgos10@Hotmail.com

ME INVITARON DE LA CAM SONORA PARA COMPARTIR Y APRENDER DE USTEDES

NO TENGO CONFLICTOS DE INTERES

LIDERAZGO DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SALUD

XLVI Sesión ordinaria del CAA



Víctor Raúl Burgos Fuentes

AGRADECIMIENTO



- CONAMED
- Consejo Mexicano de Arbitraje Médico
- Com. Dr. Porfirio Peña Ortega
- Todos ustedes por escucharme

CONTENIDO

1. Liderazgo: generalidades
2. Calidad de atención médica
3. Seguridad en el paciente
4. Liderazgo de calidad y seguridad a.m.



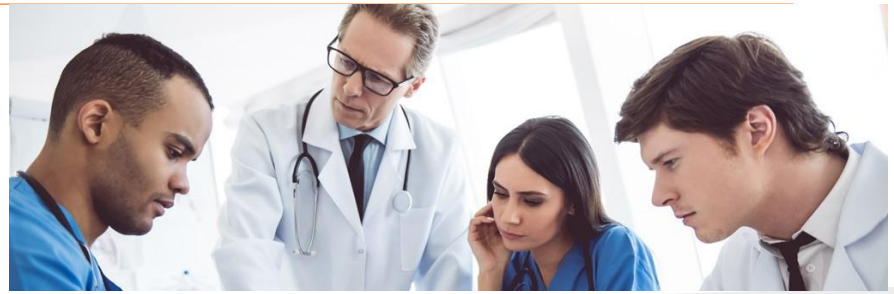
OBJETIVO

Intentar desarrollar competencias, para que los líderes de la salud transformen la cultura organizacional, para asegurar una atención centrada en el paciente, que esté libre de accidentes y con los más altos estándares de calidad



1. LIDERAZGO

¿QUÉ ES UN LÍDER?



Guía

Ejemplo

Poder

Inspiración

Responsabilidad

Dirige

Visión

Equipo

Compromiso

Excelencia

Habilidad

Estrategia

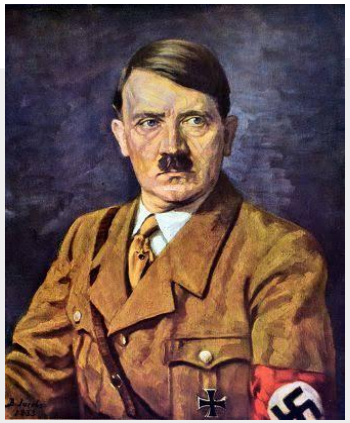
LIDERAZGO

Liderazgo: influencia.

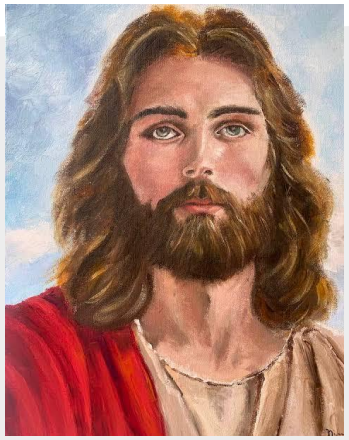


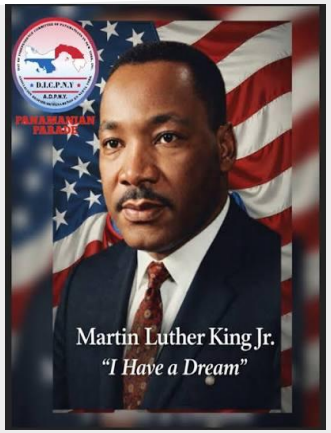


¿QUÉ ES UN LIDER?











Fueron todos líderes. Aunque sus sistemas de valores, capacidades directivas, estilos y fines fueron muy diferentes; cada uno tuvo seguidores.

Liderazgo es la capacidad de conseguir seguidores

Seguidor es un término consustancial a lider

LIDERAZGO:



- CAUSA
- RAZON
- MOTIVO

¿QUE ES LIDERAZGO?:



El ARTE de INFLUIR sobre la gente para que trabaje con entusiasmo, en la consecución de objetivos en pro del bien común.

PALABRAS CLAVE:

ARTE: destreza que cualquiera puede desarrollar, o adquirir

INFLUIR: ¿cómo lo logramos?



INFLUIR:

COMO CONSEGUIMOS:

DONES VOLUNTARIOS

- **SUS IDEAS**
- **SU COMPROMISO**
- **SU EXCELENCIA**

PALABRAS CLAVE:

PODER Y AUTORIDAD








LA GRAN DIFERENCIA
ENTRE UN JEFE Y UN LÍDER


LOS LÍDERES,
¿Nacen o se hacen?

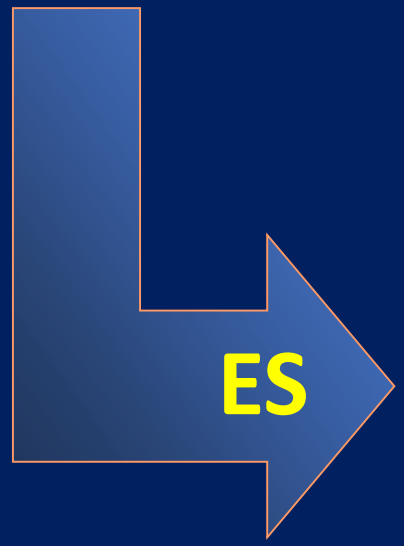
CUALIDADES DEL LÍDER

Integro	Digno de confianza
Ejemplar	Pendiente de los demas
Comprometido	Exige responsabilidad
Atento	Respetuoso
Entuasiasta	Anima a sus seguidores
Actitud positiva	Aprecia a la gente
Ejecucionan	Rebeldía


LÍDERES:
¿NACEN O SE HACEN?
APRENDIZAJE DEL LÍDER
LÍDER EXITOSO
CONFIANZA
RIESGOS
DECEPCIÓN
RESILIENCIA
DESAFÍOS - PRUEBA Y ERROR
OPORTUNIDADES
TRABAJO DURO
NO SE NACE LIDER
NO SE HACEN LIDERES
SE DESARROLLAN

LIDERAZGO

Liderazgo: influencia.





LÍDER: INSPIRA, MOTIVA, GUIA HACIA METAS COMUNES, COMUNICACIÓN, VISIÓN , TOMA DE DECISIONES.

LIDERAZGO Y RELACIONES HUMANAS

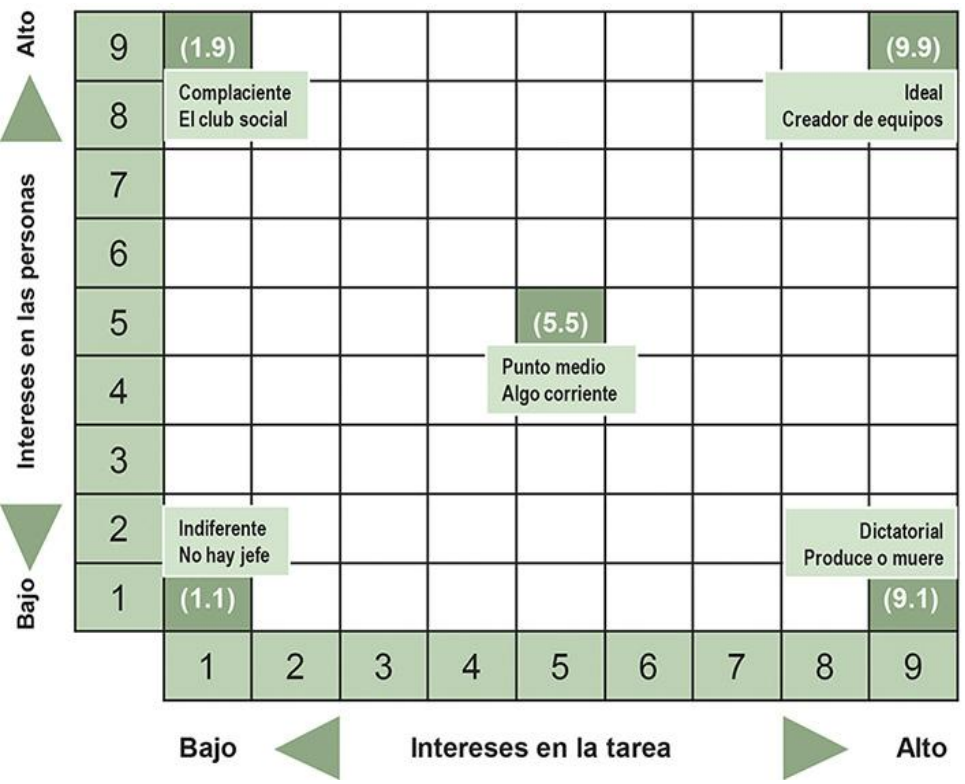
Resúmen:

- El liderazgo consiste entonces en que la gente haga una serire de cosas

Dos dinámicas:

- La tarea y la relación humana

TAREA Y RELACIONES HUMANAS



Modelo de Gridd Gerencial

Fuente: Blake, R.; Mouton, J (1964)
Managerial Grid: the key to Leadership Excellence.
Houston : Gulf Publishing Co.





Estilo de Decisión

E1-El líder toma las decisiones.

E2-El líder toma la decisión y explica.

E3-El líder y subordinados toman las decisiones.

E4-Seguidores toman las decisiones.

LA IMPORTANCIA DEL EQUILIBRIO

Un líder efectivo:
Integra ambos enfoques



- Empodera al empleado
- Fortalece la confianza
- Delega
- Comprende las emociones

El logro de la tarea depende de un equipo:

- Unido
- Motivado
- Con buen ambiente de trabajo

LIDERAZGO ORIENTADO A LA TAREA



EFECTIVIDAD DEL LIDERAZGO

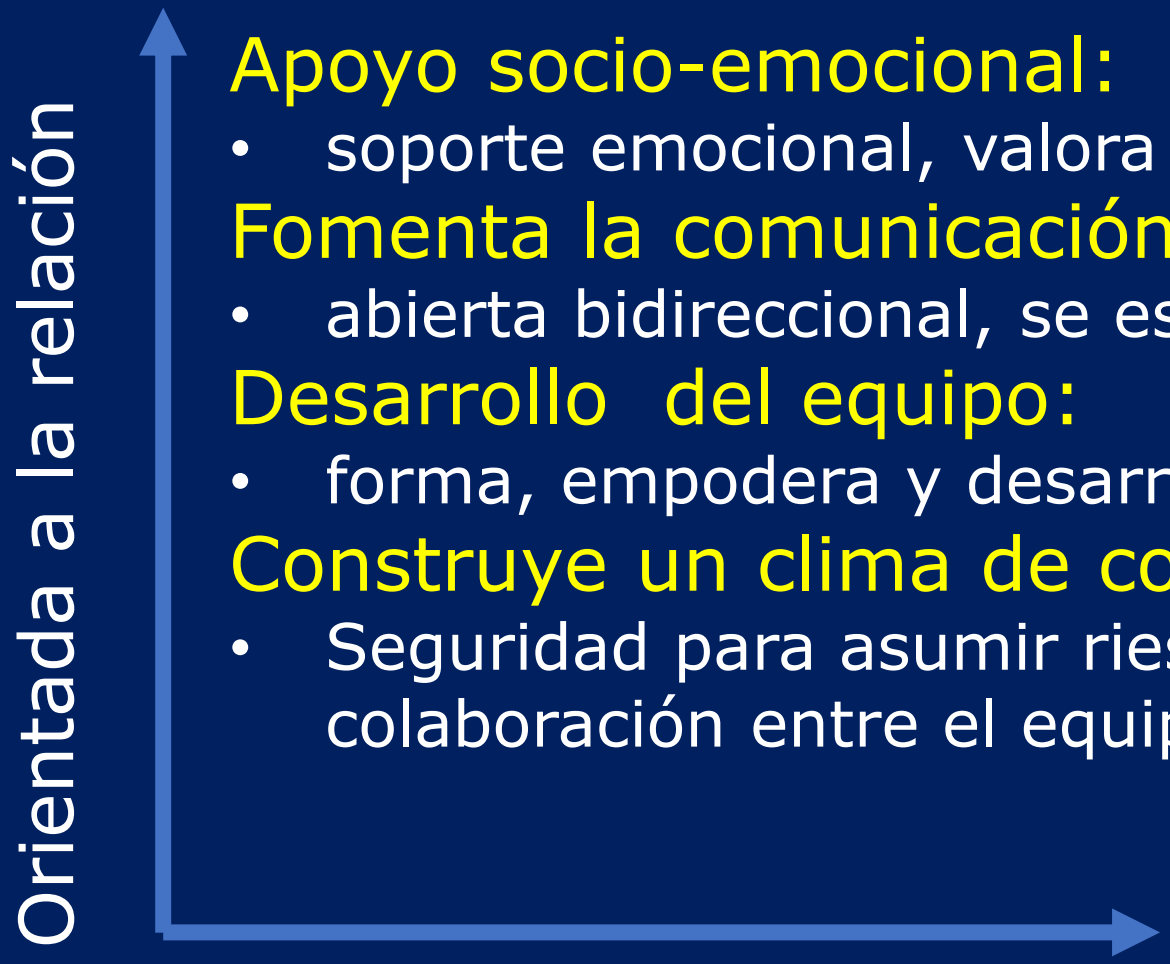
Definición de roles y responsables:
- que se debe hacer, como y cuando

Planificación y organización:
- se crean planes, pasos y metas

Supervisión del desempeño:
- monitorea rendimento y estándares

Delega responsabilidades:
- asigna tareas y funciones; confianza

LIDERAZGO ORIENTADO A LA RELACION



Apoyo socio-emocional:

- soporte emocional, valora y motiva

Fomenta la comunicación:

- abierta bidireccional, se escucha activa

Desarrollo del equipo:

- forma, empodera y desarrolla

Construye un clima de confianza:

- Seguridad para asumir riesgos y colaboración entre el equipoo

LIDER EFECTIVO

LIDERAZGO Y RELACIONES HUMANAS

EFECTO PIGMALION DEL LIDERAZGO

¿Cómo funciona?

Creencia inicial: El líder confía en el talento y la capacidad de sus colaboradores.

Trato diferencial: De forma inconsciente, el líder presta más atención, da mejores proyectos y ofrece un feedback más valioso.

Autoconfianza: El empleado se siente respaldado, eleva su exigencia interna y rinde al máximo nivel para cumplir esa confianza



LÍDER EFICAZ

Habitualmente emprendedor

Es adicto a la emoción

Lucha por la flexibilidad

Un LÍDER debe comportarse como LÍDER, para tener credibilidad

Hace notar el trabajo bien hecho

También si se realizó incorrectamente

TACTO DIESTRO Y SUTIL

LÍDER DE CALIDAD



El Liderazgo es un proceso contínuo de influencia social e inspiración dentro de cada equipo, para que sus miembros alcancen el máximo potencial

- Proactivo
- Sentido de urgencia
- Promueve el cambio
- Empático
- Trabajo en equipo
- Motiva al equipo
- Comparte el éxito
- Genera confianza
- Procura bienestar
- Servicio al seguidor

LÍDER DE CALIDAD

ES AQUEL QUE:

- CONOCE EL CAMINO
- HACE EL CAMINO
- MUESTRA EL CAMINO





2. Atención médica de calidad

¿QUÉ ES CALIDAD?

Una posible respuesta es:

“Cuando se hacen bien las cosas”

¿Qué es Bien? **¿Cuánto es bien?**



"Somos lo que hacemos cada día, de modo que la ***excelencia*** *no es un acto, es un hábito"*

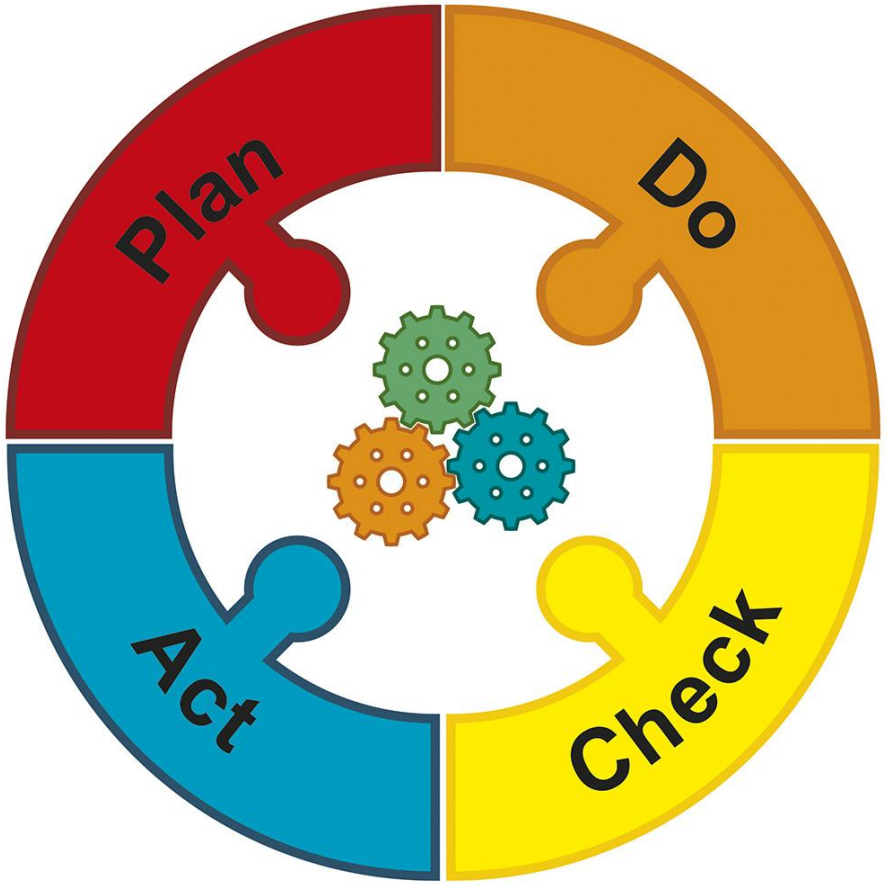
Aristóteles 384 a.c.


Esto nos lleva a un importante **concepto:**
La Calidad;
No es un fin, **sino un camino;**
Una forma de hacer las cosas.

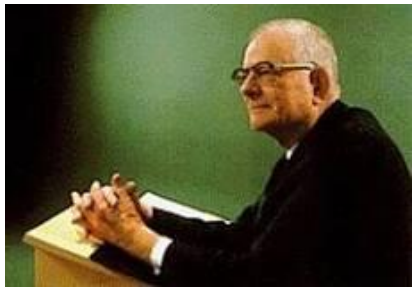
Algunas formas o caminos de hacer las cosas:

- Información: veraz y oportuna
- Adecuada toma de decisiones
- Homologación y estandarización de procesos
- Gestión y uso efectivo de recursos
- Asegurar el acceso al servicio
- Grado de satisfacción del ususario
- Evitar retrabajo
- Hacerlo bien desde la primera vez





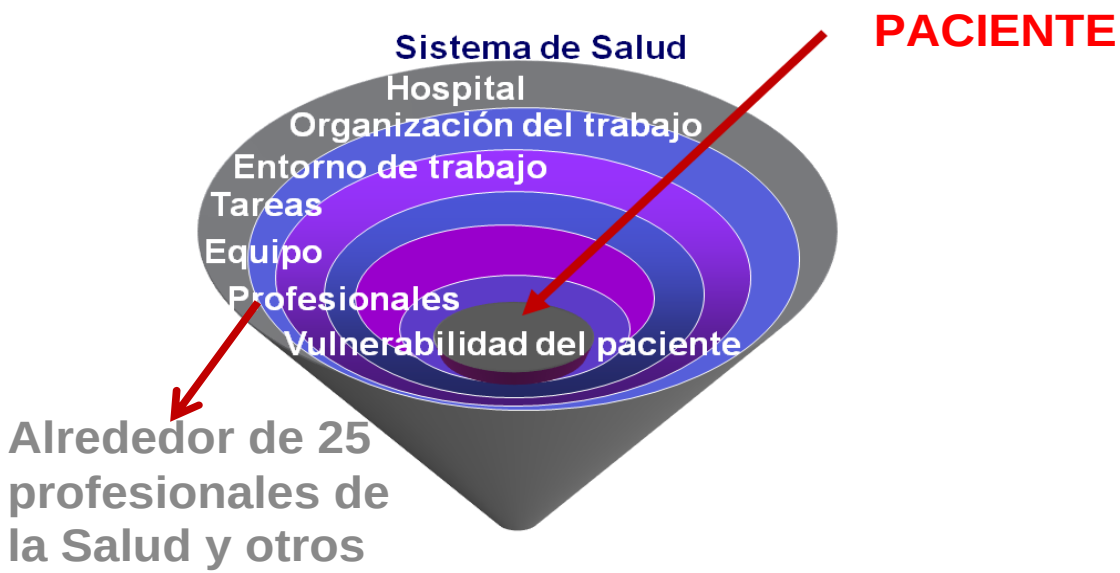
El Ciclo **PHVA** es contínuo y nunca termina, ya que cuando finaliza un ciclo empieza el siguiente, con nuevos retos.



Edward Deming 1932

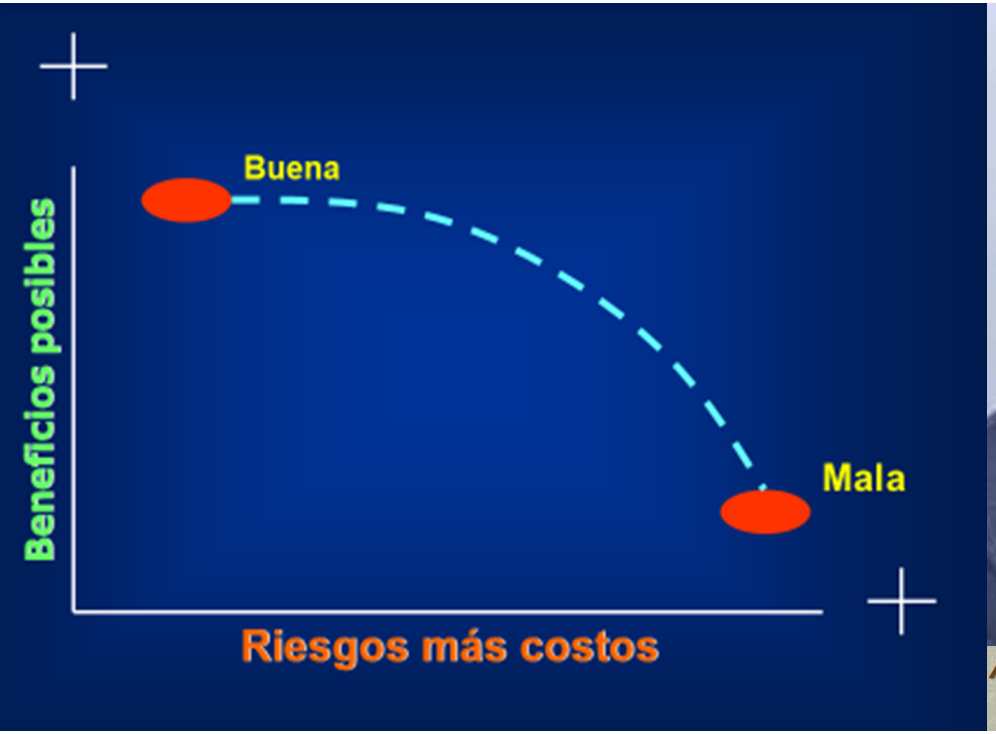
El entorno de la atención sanitaria es complejo





"El secreto de la calidad es el Amor, uno debe amar a su paciente, uno debe amar a su profesión, uno debe amar a su Dios. Si tienes amor, entonces puedes volver la mirada para monitorear y mejorar el sistema"

Avedis Donavedian







CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA

Joint Commission International

"Proceso contínuo y medible centrado fundamentalmente en la seguridad del paciente y en la optimizacion de los resultados de la atencion médica"

Cinco pilares:

1. Seguridad
2. Atención y derechos
3. Procesos clínicos
4. Mejora Contínua
5. Gobierno y liderazgo

CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA

CSG
CONSEJO DE SALUBRIDAD GENERAL

"Atención centrada en la persona; segura, estandarizada y orientada a la mejora continua mediante procesos medibles y una cultura institucional madura"

MOCEBPASS



COSTOS DE LA FALTA DE CALIDAD

27 BILLONES DE DOLARES

$466,462,799,999,982.81

Cuatrocientos sesenta y seis billones, cuatrocientos sesenta y dos mil setecientos noventa y nueve millones, novecientos noventa y nueve mil novecientos ochenta y dos pesos, con ochenta y un centavos

Fuente OMS: 2022

Consecuencias de la falta de calidad

"Si aumentamos la calidad de la atención en salud, cada año podríamos evitar":

- *2.5 millones de muertes por enfermedades cardiovasculares*
- *900,000 muertes por tuberculosis*
- *1 millon de muertes neonatales*
- *Medio millón de muertes maternas*

Fuente: OMS

Que es **Calidad**, en la **Atención a la Salud**

Calidad:
Conjunto de *propiedades* inherentes a algo, que permite *juzgar* su *valor*

Atención a la Salud

Otorgada con: ***oportunidad, seguridad*** y ***competencia***, conforme a *principios éticos de* la práctica médica y que permita la *satisfacción* de *sus necesidades* de salud y *expectativas.*

Para ti querido colega qué sería recibir una atención médica de Calidad:





CONCLUSIÓN

Calidad es la cultura, que; como resultado del **amor por lo que se hace**, está detrás de todo el proceso; una cultura en que **la calidad es: – su propia esencia -; cultura** en la cual, a pesar del exceso de trabajo en los hospitales, a los trabajadores **les encanta servir** para devolver la salud a sus enfermos.

Entonces:

Avedis y Aristóteles tenían razón:

La Calidad, es amor y es un hábito



3. SEGURIDAD EN EL PACIENTE

Definición, contextualización:

SEGURIDAD

“Joint Commission International”

“Conjunto de creencias, valores, actitudes, percepciones, competencias y patrones de comportamiento que determinan el compromiso de la organización con la calidad de atención y la seguridad.

Definición, contextualización:

SEGURIDAD

“Ausencia de lesiones accidentales”

El objetivo primordial de la Seguridad del paciente, es evitar los sucesos adversos (errores, accidentes, complicaciones), asociados a la atención de la salud.

Características del evento adverso:

- Carácter no punitivo
- Estudiarlos para evitar que se repitan
- No buscar culpables a quien castigar
- Reporte anónimo
- Adquirir conocimientos propios de estos eventos

¿Por qué hablar de seguridad del paciente?



Hippocrates 460 a/C

"Ante todo no dañar"

"Primun non nocere"

"Primero no dañar"



No maleficencia*

Principio fundamental de la atención sanitaria

*** Childress y Beauchamp. Principios de Bioética**

La combinación compleja de procesos, tecnologías e interacciones humanas resultan en un porcentaje elevado en eventos adversos para el paciente.

SEGURIDAD EN EL PACIENTE

MOTIVO DE ERRORES

Es un elemento humano
- Conocimiento
- Experiencia

Componente ambiental
- Sistema

MINIMIZAR LOS ERRORES

Entrenamiento
- Capacitación
- Conciencia

Educación formal
- Curriculum

NO existe la actuación humana sin error

- 1999 Instituto de Medicina: Publicó el libro **"Errar es humano**; Construyendo un sistema de salud seguro"

- **Entre 44,000 y 98,000** americanos mueren anualmente por **errores médicos prevenibles.**

Berwick *D. JAMA*, 2003

SEGURIDAD EN EL PACIENTE

- La OMS 2004 establece la: "Alianza Mundial para la seguridad de los pacientes". Estableciendo 6 metas internacionales.

Octubre de 2004



REPERCUSIONES DE LA NO CALIDAD Y SEGURIDAD



- Reclamaciones, demandas, atención a quejas, negociaciones, etc.
- Pérdida de confianza del paciente **–No fidelidad-**.
- Rediseño
- Costos de reparaciones
- Insatisfacción del paciente, familia y comunidad
- Insatisfacción del prestador de servicio de salud.



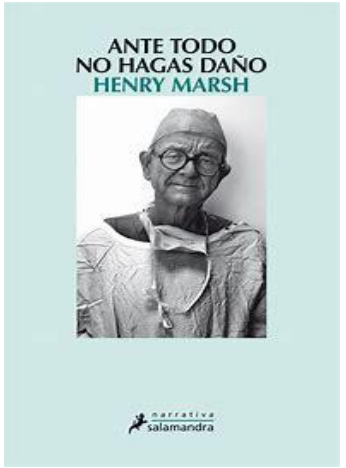
“Primum non nocere”

“Todo cirujano lleva en su interior un pequeño cementerio al que acude a rezar y llorar de vez en cuando, un lugar lleno de amargura y pesar, en el que debe buscar explicación a sus fracasos”



René Leriche

La Filosofía de la cirugía, 1951



LIDERAZGO DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SALUD



Liderazgo de calidad y seguridad en salud

A finales de los 90 la Misión de los hospitales decía: *"Somos una organización hospitalaria amable y profesional……."*

Hoy en día dice, o debiera decir: *"Somos una organización comprometida con mejorar la salud y el bienestar de las personas y la comunidad….."*

Liderazgo de calidad y seguridad en salud

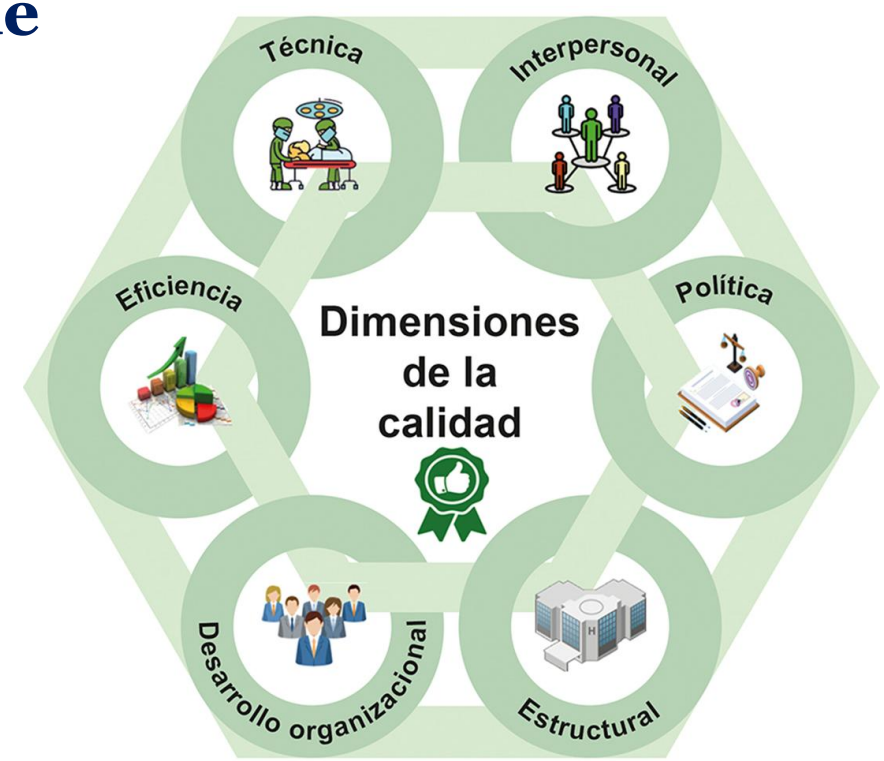
”Compromiso activo de la alta dirección y los equipos directivos para guiar a la organización hacia una cultura de: prevención, seguridad, buenas prácticas con la atención, centrada en el paciente”



Atención Médica de Calidad

- Segura
- Oportuna
- Efectiva
- Eficiente
- Equitativa
- Centrada en el paciente

INSTITUTE OF MEDICINE
OF THE NATIONAL ACADEMIES



Hexágono de la Calidad



Circulo de la Mejora Continua



HEXÁGONO DE LA CALIDAD

TÉCNICA

- Sustantiva en cuanto al acto médico
- Calidad en el proceso de atn.
- Dx. que parte de la HC
- Exámenes de laboratorio y gabinete
- Adecuado y óptimo plan terapéutico

INTERPERSONAL

- Percepción del trato recibido
- Personalizado, humano,atento, claro, amable, gentil, digno y respetuoso.

INGRESO-EGRESO

- **Se mide en el grado de satisfacción del paciente**

LIDERAZGO DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SALUD



Características técnico-administrativas

- Eficacia
- Optimización
- Tareas
- Funciones
- Economía
- Rentabilidad
- Etc.

Características psico-sociales

- Salud
- Vitalidad
- Expectativas
- Comunicación
- Etc.

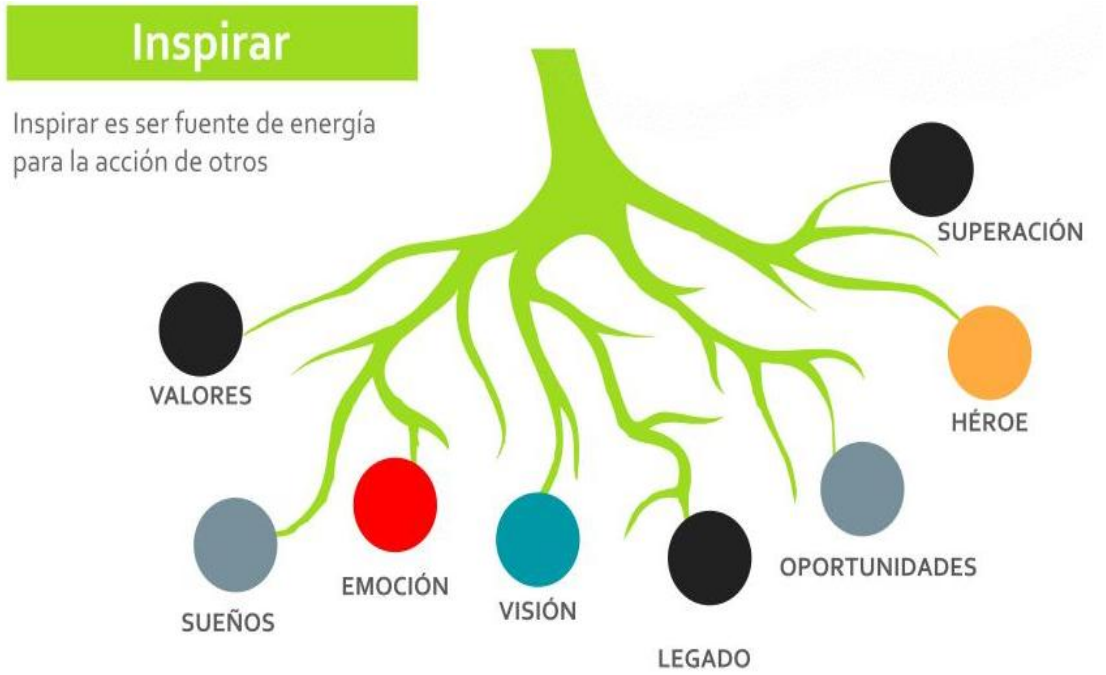
Liderazgo inspirador

”Inspira y moviliza a los equipos conectando el trabajo diario con el propósito profundo de asegurar una atención sanitaria segura y con los mejores estándares de calidad”

https://escuelaDementoring.com. Atoni Gutiérrez-Rubí. 19 enero 2022

- Coherencia: Alinear decisiones con valores. Confianza
- Empatía activa: Entender motivos del colaborador
- Comunicación clara: Visión contagiosa, hacia donde vamos

Liderazgo de calidad y seguridad en salud



5 ÁREAS DE INTERVENCIÓN DE LIDERAZGO INSPIRADOR

VISIÓN	Generar la visión compartida hacia la que se dirige la organización en base al propósito o razón de ser de la misma.	Dirección Foco Estrategia
SENTIDO	Facilitar la priorización de acciones, la toma de decisiones, la evaluación de propuestas, la exigencia de responsabilidades y la conexión de lo individual y lo colectivo.	Claridad, Certidumbre, Significado
ALINEACIÓN	Mantener la coherencia organizacional, el rumbo en la dirección elegida y optimizar recursos y energía.	Optimizar, Coordinar Integrar, Sincronizar
CLIMA	Crear el contexto favorable para que fluya la motivación, la creatividad, la innovación, el esfuerzo y el compromiso.	Resonancia positiva
RELATO	Transmitir y ejemplificar el propósito y visión de la organización en cada acción, cada gesto, cada símbolo para movilizar voluntades en torno a él y generar un sentido de cohesión y pertenencia a través de una historia compartida.	Comunicación Comprensión

Antoni Gutiérrez-Rubí.@escueladementoring.com

Liderazgo de calidad y seguridad en salud



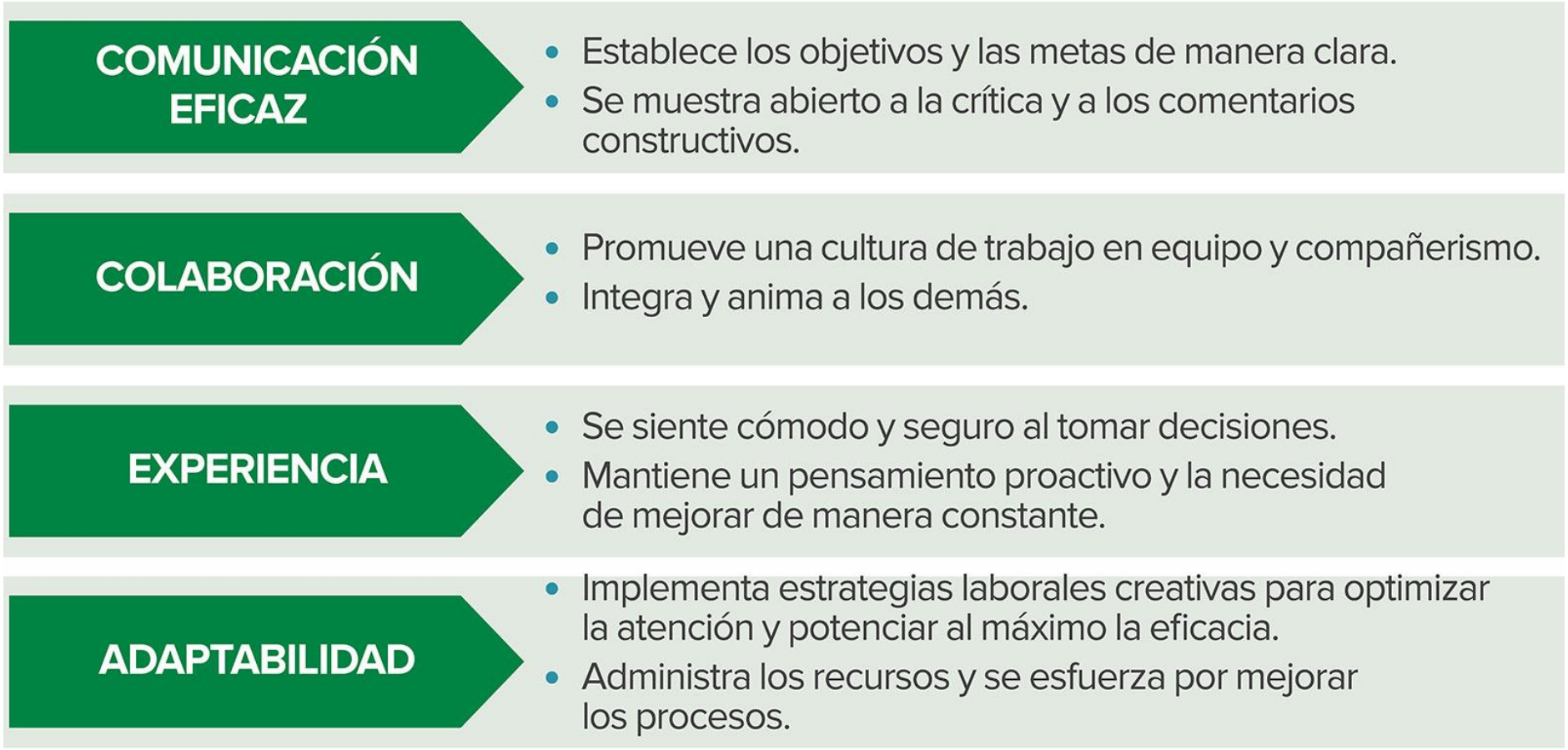
Modificado de: Brown J. Isaacs D, Concersation as a core Bussines Process.The systems thinker: 7(10)

- Como percibimos al LIDER:

Apoyo	Inspección
Inseguridad	Presión
Ansiedad	Autoridad
Vigilancia	Algo hice
Depresión	Indiferencia

- Presencia accesible, congruente y sostenida de escucha activa, modelamiento de conductas seguras, toma de decisiones, aseguración de recursos, seguimiento de compromisos y rendición de cuentas

Líder con cultura de calidad y seguridad



Liderazgo eficaz y cultura de seguridad del paciente

by Brooke Albright-Trainer, MD; Rakhi Dayal, MD; Aalok Agarwala, MD, MBA y Erin Pukenas, MDjunio 1, 2020

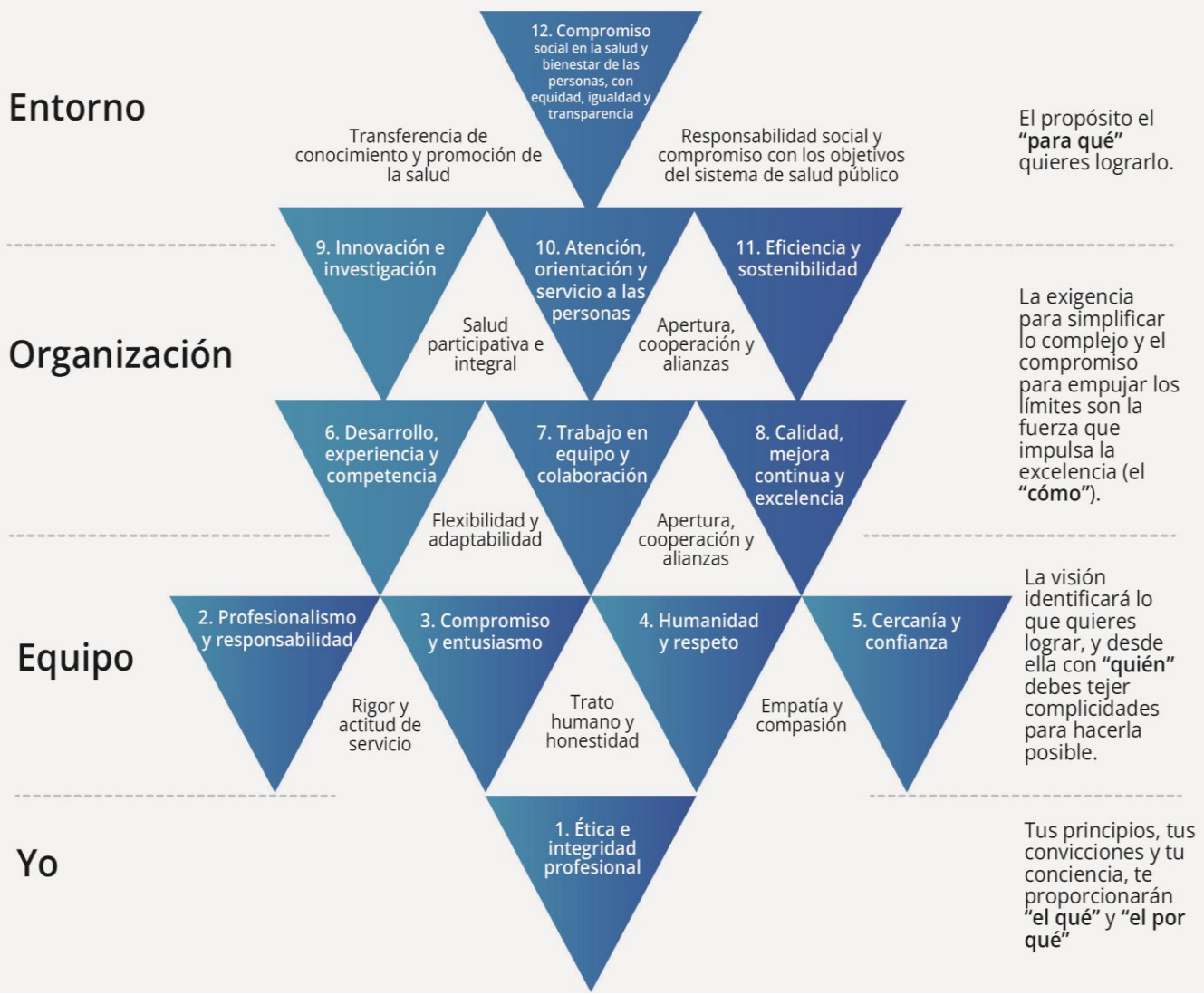
Cultura de calidad y seguridad

- Líder comprometido
- Define el rumbo: visión clara y estrategia
- Fomenta la cultura justa
- Gestiona para garantizar recursos
- Predica con el ejemplo
- Visible: observa, escucha activa, congruente

https://www.ihi.org/es/library/white-papers/leadership-guide-patient-safety

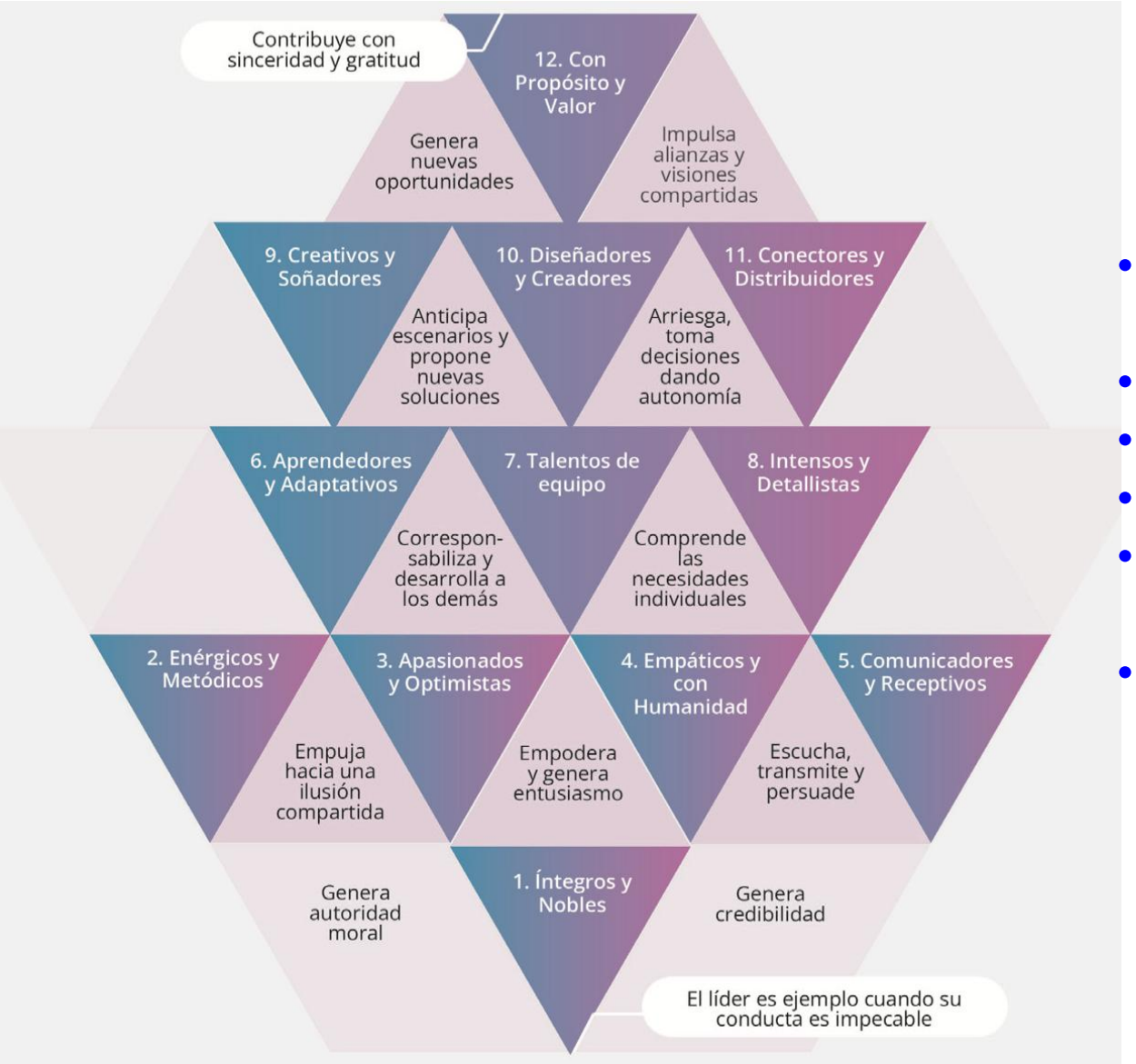
COMPROMISO EN TRANSFORMAR LA ATENCIÓN MÉDICA EN UNA EXPERIENCIA SEGURA, ÉTICA Y DE EXCELENCIA

LIDERAZGO EN VALORES



- Compromiso
- Trabajo en equipo y colaboración
- Atención, orientación y servicio a las personas
- Innovación, profesionalismo, respeto, desarrollo y competencias
- Equidad e igualdad
- Transparencia
- Proximidad, calidad y mejora contínua
- Sostenibilidad, confianza, ética e integrdidad
- Humanidad
- Responsabilidad
- Participación
- Excelencia

LIDERAZGO EN VALORES



EL LIDER:

- Ejemplificante, cuando su conducta es impecable
- Conecta la pasión con la dimensión humana
- Demuestra pasión por su propósito
- Empuja a una ilusión compartida
- Comprende y atiende las necesidades personales de cada colaborador
- Visualiza y anticipa lo que puede suceder y propone alternativas.




DR VALENTÍ MARTÍNEZ y OSCAR DALMAU
Cátedra Liderazgo en Valores, UManresa Uvic-UCC.

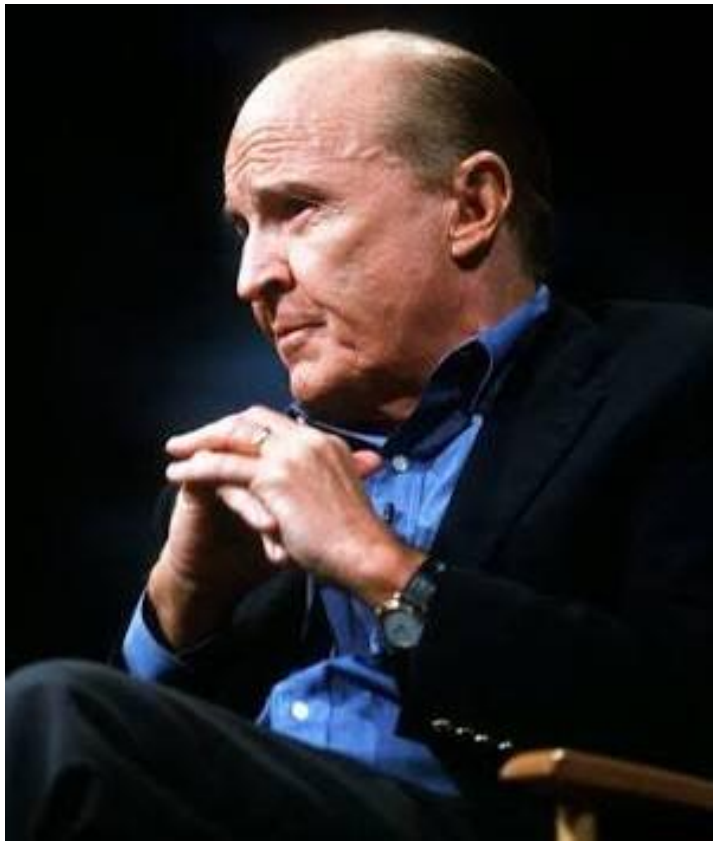
SECTOR SALUD; RETOS:

TRANSFORMACIÓN Y CAMBIO:

- Transformación digital
- Poner al paciente en el centro
- Integración de niveles asistenciales
- Rediseño de procesos orientados a valor
- Nuevos perfiles profesionales
- Nuevas competencias
- Medicina 4 P
- Otras certificaciones

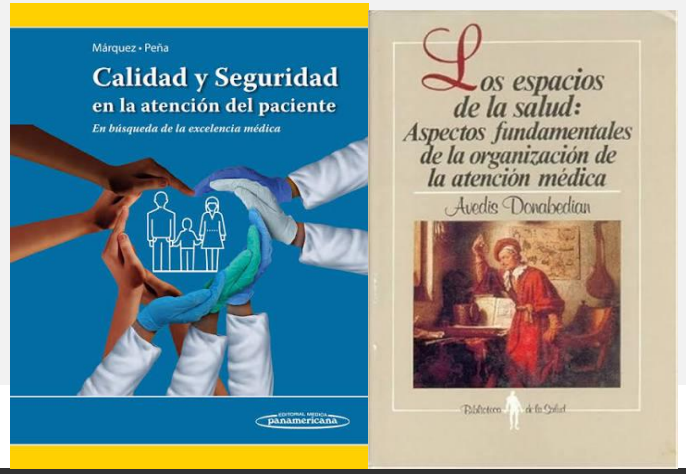
"Si tus acciones inspiran a otros a soñar más, aprender más, hacer más y ser mejores, eres un líder".

Jack Welch



Bibliografía:





Casas Martinez Ma. De la luz. La práctica ética en hospitales privados. Rev. De la ANHP, Año 5 , No. 4, 2024

Valenti Martínez y Oscar Dalmau. Liderazgo en valores en las organizaciones de salud. Rev. De la ANHP, Año 5, No. 4, 3034

Ruelas E. Y otros: *Mas por recorrer.* Revista Líderes Mexicanos. Año 23, Tomo 242. 14


Muchas Gracias
Victor R. Burgos F.