



Salud
Secretaría de Salud



CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

TEMAS SELECTOS 2025



Temas Selectos 2025

Liderazgo y su repercusión en la calidad de la atención

Impartido por el
Dr. Porfirio Peña Ortega

*Comisión de Arbitraje Médico
del Estado de Sonora*

Viernes 07 de febrero
de 10:00 a 12:00 horas (Hora CDMX)

LIDERAZGO

- El liderazgo en salud juega un papel importante, los líderes deben tener la capacidad de tener habilidades técnicas, interpersonales y de gestión con la finalidad de manejar con éxito equipos de trabajo en situaciones complejas y dinámicas.

LIDERAZGO

Tipos de liderazgo: pros y contras

	Características	Ventajas	Inconvenientes
Liderazgo autocrático	• Obediencia estricta • Unilateralidad • Control	• Eficaz en situaciones de crisis • Decisiones rápidas	• Desmotivación • Dependencia • Mal clima
Liderazgo democrático	• Decisión conjunta • Comunicación • Colaboración	• Confianza y moral • Compromiso • Innovación	• Decisiones lentas • Menor eficiencia en situaciones de crisis
Liderazgo laissez-faire	• Delegación • Confianza • Autonomía	• Funciona muy bien en equipos muy capacitados	• Desorganización • Falta de liderazgo y mentorización
Liderazgo transformacional	• Innovación continua • Largo plazo • Motivación	• Mejor clima • Productividad • Satisfacción	• Posible falta de control y pragmatismo
Liderazgo transaccional	• Enfoque a tareas • Corto plazo • Metódico	• Buenos plazos • Movilización • Motivación	• Demasiada dependencia de la figura del líder
Liderazgo situacional	• Adaptabilidad • Flexibilidad • Cambios	• Versatilidad • Resultados • Eficiencia	• Requiere de una gran capacidad de análisis del líder

CALIDAD EN SALUD

- Se mide por el grado de satisfacción del paciente ante cualquier episodio de enfermedad o ingreso en un centro hospitalario.

CALIDAD EN SALUD



EFICIENCIA EN SALUD

- Es la capacidad de un sistema de salud para brindar un servicio de calidad con el mínimo de recursos.

EFICIENCIA EN SALUD



¿CÓMO INFLUYE EL LIDERAZGO EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN?

- Es el componente más importante que permite que una institución de salud obtenga resultados eficaces y exitosos en beneficio del paciente.
- Artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Protección a la salud
 - Artículo 73 Fracción XVI (Consejo de Salubridad General)

EL TABÚ DE LA NEGLIGENCIAS MÉDICAS

- NEGLIGENCIA MÉDICA:
 - Cuando tenemos todo para hacer y no se hace.
- IMPERICIA:
 - Cuando no tenemos el entrenamiento suficiente y lo hacemos.
- IMPRUDENCIA:
 - Omisión de cuidados.



EL LIDERAZGO EN LA ATENCIÓN MÉDICA



GARANTIZAR LA ATENCIÓN MÉDICA

- Los resultados y la seguridad de los pacientes.
- La coordinación de la atención.
- La eficiencia.
- La reducción de costos.
- Protocolos de atención.



EFICIENCIA DIRECTIVA

- ☐ Impulsar un clima organizacional y colaborativo.
- ☐ Generar confianza en el personal y los usuarios.
- ☐ Canalizar los recursos a iniciativas de seguridad importante.
- ☐ Toma de decisiones oportunas para proteger al paciente y al trabajador.
- ☐ Establecer programas de satisfacción laboral.
- ☐ Establecer estrategias para reducir o evitar los errores médicos.

LIDERAZGO POSITIVO Y EFICIENTE

- Facilitar la comunicación entre pacientes, familia y otros médicos.
- Aplicar el 80:20 del proceso administrativo.
- Empoderamiento a mandos medios.
- Supervisión y empatía de los equipos de trabajo.
- Evitar el burocratismo de los procesos.
- Gestión del cambio.
- Solución y seguimiento de casos importantes y no urgentes.



EFICIENCIA OPERATIVA

- Capacidad de realizar una determinada tarea el mínimo de tiempo posible.
- Tratar de ejercer esa tarea con el menor costo posible.
- Seguir un proceso óptimo para lograr la calidad deseada.
- Minimizar los errores y reportar los eventos centinelas y cuasifallas.
- Capacitación constante sobre la empatía y el buen trato.

DISMINUIR TIEMPOS DE ESPERA

1. Evalúa tus procesos para reducir tiempos de espera.
2. Mejorar la valoración de Triage.
 - a) Comunicar claramente el tiempo de espera.
3. Usa un sistema de expediente electrónico eficaz, actualizado y rápido.
4. Establece comunicación entre el personal operativo.
5. Ofrece opciones de atención en otras unidades médicas.
6. Capacita a tus trabajadores.
7. Detecta los horarios de mayor flujo y establece estrategias.

IMPLICACIONES EN LA ATENCIÓN MÉDICA

- Crisis en la institución de salud.
- Deficiencia en insumos y estructura.
- Agendas saturadas.
- Poca capacidad resolutoria.
- Violación a derechos humanos y a la atención de salud digna y plena.
- Mala praxis.



IMPLICACIONES EN LA ATENCIÓN MÉDICA

➤ Falta de médicos especialistas (servicios no cubiertos).

- Exceso de trabajo
- Baja remuneración
- Conflictos y acoso laboral
- Renuncia para atención privada



➤ Deficiencia en el expediente clínico y consentimiento informado

- Falta de supervisión
- Incremento de quejas
- Asuntos judicializados por vía administrativa, civil o penal, derechos humanos y comisión de arbitraje médico.

IMPLICACIONES EN LA ATENCIÓN MÉDICA

- Incremento de la morbilidad y mortalidad.
- Infecciones nosocomiales.
- Larga estancia hospitalaria.
- No apego a la normativa o guías de práctica clínica.
- Negativa de medicamentos en los distintos servicios.
- Deterioro de la relación médico - paciente.



IMPLICACIONES EN LA ATENCIÓN MÉDICA

- Falta de vigilancia y control del lavado de manos.
- Falta de cultura para reportes de eventos adversos.
- Alimentos en distintas áreas hospitalarias.
- Salida de áreas quirúrgicas sin cambio de ropa limpia.



CONCLUSIONES

- Fomentar la cultura de la calidad, eficiencia y seguridad del paciente.
- Designar directivos preparados, con conocimiento del proceso administrativo, médico y legal “normatividad”.
- Tener un liderazgo de puertas abiertas y fortalecer el clima laboral.
- Empoderamiento de mandos medios.
- Re-ingeniería en los procesos de atención y tiempos de espera.
- Evitar el burocratismo institucional.
- Evitar la violación a derechos humanos en negativa de atención médica.
- Fortalecer los convenios de colaboración de las instituciones de salud con las Comisiones de Arbitraje Médico y Derechos Humanos.

GRACIAS

¿PREGUNTAS?