

Educación del Paciente y su Familia			Código: INER-PGR-PFE-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	Enero 2017	Enero 2017	02	PFE	1 de 14

Programa: Educación al Paciente y su familia

El presente documento describe las políticas, procedimientos, áreas involucradas y recursos necesarios para garantizar la Educación en salud a los pacientes y sus familias en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas (INER).

Grupo de Trabajo: Educación a los pacientes y sus familias (PFE)

ENERO DE 2017

Educación del Paciente y su Familia			Código: INER-PGR-PFE-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	Enero 2017	Enero 2017	02	PFE	2 de 14

Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. ANTECEDENTES.....	4
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
IV. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	5
V. JUSTIFICACIÓN.....	5
VI. OBJETIVOS.....	5
VII. LINEAS DE ACCIÓN.....	6
VIII. ALCANCE.....	6
IX. ORGANIZACIÓN.....	6
X. ACTIVIDADES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA.....	7
XI. MONITORIZACIÓN.....	8
XII. EVALUACIÓN.....	8
XIII. CONTROL DEL PROGRAMA.....	9
XIV. ANEXOS.....	10
XV. GLOSARIO.....	13
XVI. GRUPO DE TRABAJO DE EDUCACIÓN DEL PACIENTE Y SU FAMILIA.....	14

Educación del Paciente y su Familia			Código: INER-PGR-PFE-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	Enero 2017	Enero 2017	02	PFE	3 de 14

I.

INTRODUCCIÓN

En el campo de la salud, la educación sanitaria, de acuerdo a lo planteado por la OMS (1969), se basa en inducir a las personas a mantener costumbres de una vida sana, a utilizar racionalmente los servicios sanitarios puestos a disposición y también a tomar decisiones individual y colectivamente para mejorar su estado de salud y el medio en el que habitan. En este sentido el proceso de educación dirigido a los pacientes y sus familias en este Instituto ha sido fundamental, ya que es la vía para difundir y socializar acciones dirigidas a generar estilos de vida saludables desde dos perspectivas; de prevención y promoción de la salud.

En todos los contextos institucionales los pacientes y sus familias deben recibir la información, orientación y capacitación necesarias para asumir la responsabilidad que involucra su participación en el proceso de salud-enfermedad.

En el INER, la Educación para la Salud que se brinda a pacientes y familiares no es un tema nuevo, ya que durante décadas, y considerando el padecimiento que dio origen a la institución (Tuberculosis) se han desarrollado acciones educativas, a través de diversas estrategias mismas que han evolucionado a la par de las necesidades institucionales y el avance tecnológico.

Actualmente el instituto cuenta con diversos materiales de apoyo para impartir educación a los pacientes y sus familias, tales como videos, presentaciones digitalizadas, carteles, trípticos, dípticos, folletos, rota-folios, a través de los cuales se proporciona educación referente a temas relacionados con diversas patologías que se atienden en la institución, así como temas de interés general como es Lavado de manos, Indicaciones Generales para Pacientes Hospitalizados, Reglamento Hospitalario y Donación de Sangre entre los principales.

Cabe mencionar que para la educación de los pacientes y sus familias se consideran las características y necesidades específicas de la población atendida, de acuerdo a las perspectivas propuestas por el Modelo del Consejo de Salubridad General.

Educación del Paciente y su Familia			Código: INER-PGR-PFE-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	Enero 2017	Enero 2017	02	PFE	4 de 14

II. ANTECEDENTES

El Instituto desde su fundación ha proporcionado educación a pacientes y familiares, esto surge como una exigencia para dar respuesta a las necesidades sociales en lo que a salud pública se refiere, debido a la patología que se atendió en la institución durante los primeros años de su fundación.

Para garantizar en lo posible el éxito del tratamiento de pacientes con Tuberculosis, fue necesario informar, educar y capacitar a los pacientes y sus familias sobre los mecanismos de transmisión, así como los cuidados que requería el enfermo, si bien en esa época no se contaba con los avances científicos de la medicina actual, la educación que se proporcionaba correspondía a las necesidades de ese momento. Durante las décadas siguientes la intervención educativa con los pacientes y sus familias se ha desarrollado a la par que la institución, adaptando los procesos a los requerimientos actuales de la población.

El proceso de educación a los pacientes y sus familiares es proporcionado por parte del equipo interdisciplinario de salud (médicos, trabajadores sociales, enfermeros, psicólogos), a través de cursos, talleres y pláticas informativas, orientaciones, estas actividades están coordinadas por el personal responsable del Programa de Educación para la Salud coordinado por la Dirección de Enseñanza y el Departamento de Trabajo Social de este instituto, dando respuesta a las cuatro perspectivas propuestas por el Modelo del Consejo de Salubridad General.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Si bien la educación en salud ha sido considerada un proceso determinante para la participación activa de los pacientes y sus familias, pues a través de este se brindan elementos que permiten tener un conocimiento de la enfermedad y en consecuencia del seguimiento y apego al tratamiento, se ha realizado principalmente con pacientes ambulatorios que acuden a los servicios de consulta externa y periódicamente se invita a pacientes posterior a su hospitalización a asistir a cursos, sin embargo es importante reforzar la educación durante la estancia hospitalaria, ya que no todos los integrantes del equipo de salud consideran importante brindar dicha educación, por lo que no siempre se involucran en el proceso, además de que no se realiza un seguimiento de las necesidades educativas durante la estancia hospitalaria de los pacientes.

Educación del Paciente y su Familia			Código: INER-PGR-PFE-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	Enero 2017	Enero 2017	02	PFE	5 de 14

IV. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Falta de participación, del personal de salud, en el proceso de educación de los pacientes y sus familias así como en la identificación o seguimiento de las necesidades especiales y/o barreras de aprendizaje presentadas por los usuarios del servicio, principalmente en las áreas de hospitalización.

V. JUSTIFICACIÓN

Dentro del proceso de recuperación y rehabilitación de la salud, la educación de los pacientes y sus familias adquiere gran relevancia, haciendo fundamental la participación del equipo de salud y disciplinas afines comprometidas con el objetivo de generar una cultura de atención y seguridad centrada en los pacientes.

Por lo anterior, el presente Programa de Educación para los Pacientes y sus Familias tiene como finalidad generar procesos educativos, donde la participación multidisciplinaria conlleve a un trabajo estructurado y estandarizado acorde con las necesidades particulares del paciente, tomando en cuenta sus valores culturales, creencias religiosas, preferencias y necesidades de aprendizaje, capacidades cognitivas y de comunicación, de acuerdo a las cuatro perspectivas establecidas por el Modelo del Consejo de Salubridad General.

Para cumplir con lo anterior y a fin de poder verificar la participación del personal, se implementa el Formato de Registro de Educación, Orientaciones y Capacitaciones Otorgadas al Paciente y/o Familiar, mismo que se anexa al expediente clínico y en él se registrarán las actividades realizadas por el personal de salud.

VI. OBJETIVOS

- Establecer lineamientos que garanticen la continuidad en la evaluación y revaloración de la educación de pacientes y sus familias por el personal de salud del INER.
- Identificar las necesidades específicas y las barreras de comunicación que presenten pacientes y sus familiares con la finalidad de garantizar que las acciones educativas cumplan su propósito.

Educación del Paciente y su Familia			Código: INER-PGR-PFE-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	Enero 2017	Enero 2017	02	PFE	6 de 14

VII. LINEAS DE ACCIÓN

- Promoción de las políticas para desarrollar acciones que den cumplimiento a la educación de los pacientes y sus familias.
- Capacitación al personal sobre el proceso de educación al paciente y su familia de acuerdo al Modelo de Seguridad del Paciente del Consejo General de Salubridad.
- Proporcionar la educación a los pacientes y sus familias considerando las cuatro perspectivas planteadas por el Modelo del Consejo de Salubridad General.
- Aplicación de acciones de Educación de los pacientes y sus familias por el personal que participa en su atención desde su ingreso y hasta su egreso.
- Diseñar sistema de monitorización y medición de indicadores para confirmar que se cumpla con el estándar.
- Evaluar el programa de educación de los pacientes y sus familias y establecer procesos de mejora.

VIII. ALCANCE

El presente documento involucra acciones de implementación y evaluación para la educación de los pacientes y sus familias, desde el ingreso, estancia y egreso, aplica para todo el personal que brinde servicios relacionados con la atención médica dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas

Lugar: Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas.

Espacio: El presente programa aplica a todo el personal interno que brinde educación desde el ingreso y hasta el egreso de los pacientes y sus familias, del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas

Tiempo: Este programa es de aplicación permanente. Se revisará anualmente a fin de determinar si aplican ajustes y modificaciones.

Población Beneficiaria: La población beneficiaria serán todos los pacientes y sus familias, que reciben educación en la institución.

IX ORGANIZACIÓN.

Responsables de aplicación: El equipo de salud que participa en la atención y educación del paciente y su familia.

Educación del Paciente y su Familia			Código: INER-PGR-PFE-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	Enero 2017	Enero 2017	02	PFE	7 de 14

Responsables de control y monitoreo: Grupo de trabajo de Educación del Paciente y su Familia. PFE y supervisores de las áreas involucradas.

Materiales y Equipos

Equipos de cómputo

Pantallas

Equipo audio-visual

Dípticos

Trípticos

Rota-folios

Presentaciones en Power Point

Videos

Explicación verbal y demostrativa.

Formato de Registro de Educación, Orientaciones y Capacitaciones Otorgadas al Paciente y/o Familiar

Cédulas de evaluación.

X. ACTIVIDADES PARA LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

1. Elaboración del programa de Educación del paciente y su familia.
2. Aplicación y evaluación permanente del programa.
3. Actualización del programa (en caso necesario).
4. Actualización de políticas para la Educación del Paciente y su Familia
5. Actualización del flujograma.
6. Presentación de políticas.
7. Presentación del programa.
8. Proceso de autorización.
9. Proceso de sanción.
10. Difusión del programa.
11. Capacitación al personal operativo.
12. Evaluación de la capacitación del programa de Educación del Paciente y su Familia.
PFE
13. Análisis de resultados del proceso de capacitación.
14. Monitorización del proceso de Educación del Paciente y su Familia. PFE
15. Elaboración y actualización de materiales (dípticos, carteles, capsulas informativas,

Educación del Paciente y su Familia			Código: INER-PGR-PFE-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	Enero 2017	Enero 2017	02	PFE	8 de 14

material de difusión).

16. Confirmación de pacientes y familiares participativos en el proceso de educación.
17. Registro de las actividades de educación en el Formato (Registro de Educación, Orientaciones y Capacitaciones Otorgadas al Paciente y/o Familiar).
18. Evaluación del proceso de Educación del Paciente.
19. Análisis de la evaluación del proceso.
20. Elaboración de informes.
21. Reuniones para establecer mejoras del proceso.
22. Entrega de resultados a la Dirección Médica.

XI. MONITORIZACIÓN

Para la monitorización del proceso se realizará seguimiento y revisión de instrumentos que documenten las acciones de educación del paciente y su familia por personal de supervisión, plasmadas en el documento: Formato de Educación, Orientaciones y Capacitaciones Otorgadas al Paciente y/o Familiar.

XII. EVALUACIÓN

La evaluación es un “proceso de operación continua, sistemática, flexible y funcional, que al integrarse al proceso de intervención profesional, señala en qué medida se responde a los problemas sobre los cuales interviene y se logran los objetivos y las metas; describiendo y analizando las formas de trabajo, los métodos y técnicas utilizadas y las causas principales de logros y fracasos” (Tobón, 1986)

Dentro de las actividades programadas por el personal de salud se incluyen las referentes a la Educación de los pacientes y sus familias por lo tanto se establecerán los mecanismos de evaluación por cada área y /o especialidad, utilizando como principal instrumento el formato “*Evaluación de la Educación al Paciente y su Familia*”.

Además del recuento de actividades que se reportan mensualmente al Departamento de Educación Continua de la Dirección de Enseñanza, donde se incluyen el número de pláticas y cursos impartidos.

Educación del Paciente y su Familia			Código: INER-PGR-PFE-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	Enero 2017	Enero 2017	02	PFE	9 de 14

XIII. CONTROL DEL PROGRAMA.

El control del programa se realizará con la revisión mensual de indicadores de acuerdo a lo establecido en el cronograma de actividades, los responsables de su ejecución serán el Grupo de Trabajo de Educación del Paciente y su Familia.

Los resultados serán presentados en la reunión de jefes de servicio de manera trimestral.

Se realizará un informe semestral el cual será enviado a Comité de Calidad y Seguridad del Paciente COCASEP para su análisis y emisión de recomendaciones.

Derivado de los resultados encontrados se realizarán las acciones de mejora y los ajustes al programa.

Educación del Paciente y su Familia			Código: INER-PGR-PFE-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	Enero 2017	Enero 2017	02	PFE	10 de 14

XIV. ANEXOS

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.

1.1 Análisis FODA para la Educación del paciente y su familia.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>El instituto brinda educación a pacientes y familiares considerando las 4 áreas de enfoque que indica el Modelo del Consejo de Salubridad General.</p> <p>Se cuenta con recursos técnicos y materiales para impartir educación a pacientes y familiares durante el proceso de atención, desde el ingreso y hasta el egreso.</p> <p>La programación anual que establece la Dirección de Enseñanza, a través del departamento de Educación Continua en donde se abordan temas referentes a patologías respiratorias.</p> <p>Subprograma de Educación para La salud a cargo del departamento de Trabajo Social, en donde se imparten cursos, talleres y pláticas informativas y demostrativas a pacientes y familiares.</p>	<p>No todos los integrantes del equipo de salud que participan en la atención al paciente, se involucran en las actividades de educación.</p> <p>No se identifican y consideran las barreras para el aprendizaje por todos los integrantes del equipo de salud, o en su defecto no se retoman para proporcionar educación al paciente y su familia.</p> <p>No se realiza por parte de todo el personal que participa en la atención de los pacientes, una evaluación periódica para determinar necesidades específicas de educación.</p> <p>Las salas de espera, donde se proporciona educación a los pacientes y sus familias resultan inoperantes debido al exceso de distractores, (ruidos y necesidad de los pacientes de escuchar su nombre para pasar a consulta).</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Involucrar a todos los integrantes del equipo de salud a participar en educación de los pacientes y sus familias.</p> <p>Que los integrantes del equipo de salud identifiquen las barreras de comunicación y aprendizaje y sean consideradas para la educación de los pacientes y sus familias.</p> <p>Involucrar al equipo de salud en la evaluación periódica para determinar necesidades específicas de educación de los pacientes y sus familias.</p> <p>Identificar espacios idóneos para realizar actividades educativas con pacientes y sus familias.</p>	<p>Falta de interés de algunos pacientes y sus familias para participar en las actividades de educación para la salud.</p>

Educación del Paciente y su Familia			Código: INER-PGR-PFE-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	Enero 2017	Enero 2017	02	PFE	11 de 14

Anexo 2. Indicador de proceso*

PROCESO: Educación al paciente y su familia <i>Ficha de presentación</i>		
NOMBRE Cumplimiento a las políticas de Educación al Paciente y su Familia	OBJETIVO Conocer la opinión de los pacientes y familiares acerca de la educación otorgada por el equipo de salud durante su proceso de atención	ENFOQUE: Proceso
FÓRMULA(S) DEL INDICADOR: $\frac{\text{Número de cédulas aplicadas con calificación superior a 80 puntos}}{\text{Total de pacientes/familiares entrevistados}} \times 100$		DIMENSIÓN: Calidad percibida
DESCRIPCIÓN DE LOS TÉRMINOS DE LA FÓRMULA: Se considera como numerador al número de cédulas aplicadas con calificación superior a 80 puntos. Se considera como denominador al total de pacientes/familiares entrevistados	FUENTES DE DATOS: Entrevistas realizadas a pacientes o familiares	ATRIBUTO: Educación
ESTÁNDAR DE DESEMPEÑO: 80%	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN: Cédula de entrevista para conocer la opinión de los pacientes y familiares acerca de la educación otorgada por el equipo de salud durante su proceso de atención	ÁREA Servicios clínicos
ORIGEN DEL INDICADOR: Lineamientos de Educación a los pacientes y sus familias	CRITERIOS DE ESTRATIFICACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS: Gráfica de barras con resultados comparativos por servicio clínico realizados mensualmente. Gráfica lineal (serie de tiempo) con el resultado global observado mensualmente	TIPO DE MUESTRA Aleatoria. Se tomará el 10% de los egresos mensuales de cada servicio clínico
ACTIVIDADES: El personal designado por el Grupo de Trabajo de Educación al Paciente y su Familia aplicará la Cédula de entrevista para conocer la opinión de los pacientes y familiares acerca de la educación otorgada por el equipo de salud durante su proceso de atención Captura de la información en bases de datos Presentación y análisis de resultados al interior del Grupo de Trabajo PFE Entrega de resultados a directivos	RESPONSABLE: Grupo de Trabajo de Educación al Paciente y su Familia	VALIDACIÓN Y ANÁLISIS: El Grupo de Trabajo de Educación al Paciente y su Familia envía los resultados a la Dirección para su validación, el análisis correspondiente se realizará mensualmente en la Junta de Jefes de Servicio.
	PERIODICIDAD: Mensual	

Educación del Paciente y su Familia			Código: INER-PGR-PFE-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	Enero 2017	Enero 2017	02	PFE	12 de 14

Anexo 3. Indicador de resultado

<p>PROCESO: Educación al paciente y su familia</p> <p style="text-align: center;"><i>Ficha de presentación</i></p>					
<p>NOMBRE</p> <p>Evaluación y registro de la educación al paciente y su familia</p>		<p>OBJETIVO</p> <p>Verificar el cumplimiento del proceso de educación al paciente y su familia a través de la evaluación y registro de necesidades</p>		<p>ENFOQUE:</p> <p>Resultado</p>	
<p>FÓRMULA(S) DEL INDICADOR:</p> $\frac{\text{Número de formatos con calificación superior a 80 puntos}}{\text{Total de Formatos revisados}} \times 100$		<p>ATRIBUTO:</p> <p>Educación</p>		<p>DIMENSIÓN:</p> <p>Técnica</p>	
<p>DESCRIPCIÓN DE LOS TÉRMINOS DE LA FÓRMULA:</p> <p>Se considera como numerador al total de los formatos de educación, entre el denominador que sería el Número de formatos con calificación superior a 80 puntos,</p>		<p>FUENTES DE DATOS:</p> <p>Revisión de Formato de Evaluación de la Educación al Paciente y su Familia</p>		<p>ÁREA</p> <p>Servicios clínicos</p>	
<p>ESTÁNDAR DE DESEMPEÑO:</p> <p>80%</p>		<p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN:</p> <p>Formato de Evaluación de la Educación al Paciente y su familia</p>		<p>TIPO DE MUESTRA</p> <p>Aleatoria. Se tomará el 10% de los egresos mensuales de cada servicio clínico</p>	
<p>ORIGEN DEL INDICADOR:</p> <p>Lineamientos de Educación a los pacientes y sus familias</p>		<p>CRITERIOS DE ESTRATIFICACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS:</p> <p>Gráfica de barras con resultados comparativos por servicio clínico realizados mensualmente.</p> <p>Gráfica lineal (serie de tiempo) con el resultado global observado mensualmente</p>			
<p>ACTIVIDADES:</p> <p>El Grupo de Trabajo de Educación al Paciente y su Familia realizará recorridos en todos los servicios, verificando la implementación de las políticas establecidas</p> <p>Revisión del registro del Formato de Evaluación de la Educación al Paciente y Familiar</p> <p>Captura de la información en bases de datos</p> <p>Análisis estadístico y presentación de resultados</p>		<p>RESPONSABLE:</p> <p>Grupo de Trabajo de Educación al Paciente y su Familia</p>		<p>VALIDACIÓN Y ANÁLISIS:</p> <p>El Grupo de Trabajo de Educación al Paciente y su Familia envía los resultados a la Dirección para su validación, el análisis correspondiente se realizará mensualmente en la Junta de Jefes de Servicio.</p>	
		<p>PERIODICIDAD:</p> <p>Mensual</p>			

Educación del Paciente y su Familia			Código: INER-PGR-PFE-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	Enero 2017	Enero 2017	02	PFE	13 de 14

XV. GLOSARIO.

- **Estándar.** Una declaración que define las expectativas de desempeño, estructuras o procesos que deben estar implementados para que una organización brinde atención, tratamiento y servicios seguros y de alta calidad.
- **Indicador.** Una medida y utilizada para determinar, en el tiempo, el desempeño de funciones, proceso y resultados de una organización.
- **Paciente.** Persona que recibe atención, tratamiento y servicios. Para los estándares, el paciente y la familia son considerados una sola unidad de atención.
- **Proceso:** Una serie de acciones (o actividades) que transforman los aportes (recursos) en resultados (servicios).
- **Programa.** Método detallado, formulado de antemano, que identifica necesidades, enumera estrategias para atender dichas necesidades, y establece metas y objetivo.
- **Sistema.** Es aquel que integra a toda la organización y que interrelaciona a todas las áreas involucradas para obtener las metas esperadas.

Educación del Paciente y su Familia			Código: INER-PGR-PFE-1		
Emisor	Inicio de Implementación	F. Modificación	Versión:	Ref:	Página:
Dirección General	Enero 2017	Enero 2017	02	PFE	14 de 14

XVI. GRUPO DE TRABAJO DE EDUCACIÓN DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

Dr. Miguel Ángel Salazar Lezama
Adscrito a Dirección Médica

Dr. Enrique López Segundo
Adscrito a Consulta Externa

Dra. Cristina Leticia Aguilar Pérez
Adscrita a la Unidad de Cuidados Intensivos

Dra. Susana Galicia Amor
Jefa del Departamento de Rehabilitación
Pulmonar

Lic. Viridiana López Rodríguez
Adscrita al Departamento de Enfermería

Nadia Otilia Díaz Velázquez
Adscrita al Departamento de Enfermería

Mtra. Rita Miriam Montiel Espinosa
Supervisora de Trabajo Social

Mtra. Gabriela Lara Rivas
Psicóloga Adscrita al PAPIF

Lic. Karla Jaqueline Gutiérrez Estrada
Supervisora de Trabajo Social

Lic. María Isabel Aguilar López
Responsable del Programa de Educación para la
Salud. Departamento de Trabajo Social

Lic. Oswaldo Rafael Sánchez Campos
Adscrito al Servicio Clínico de Recuperación

Lic. Adriana Millán
Adscrita al Departamento de Alimentación

C. Rosaura Flores Ceja
Departamento de Relaciones Públicas y
Comunicación Social

Lic. Jennie A. Velázquez Camacho
Adscrita al Departamento de Calidad

Lic. Beatriz Patricia García Corona
Jefa del Departamento de Trabajo Social y
**Líder del grupo Educación del Paciente y de
su Familia PFE**

Ing. Karlos Ayala López
Jefe del Departamento de Calidad