



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

## ***Máster en Gestión de la Seguridad Clínica del Paciente y Calidad en la Atención Sanitaria***

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

# ***Máster en Gestión de la Seguridad Clínica del Paciente y Calidad en la Atención Sanitaria***

**duración total:** 1.500 horas

**horas teleformación:** 450 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

## ***descripción***

Este Master en Gestión de la Seguridad Clínica del Paciente y Calidad en la Atención Sanitaria le ofrece una formación especializada en la materia. En el ámbito de la seguridad, ésta en los centros sanitario requiere una mayor atención. El paciente es el “cliente” de una gran “empresa” por lo que, la salud del mismo es el principal objetivo a mantener. Tener un plan de seguridad del paciente permite una prevención real ante cualquier riesgo. Así. Con el presente Master en Gestión de la Seguridad Clínica del Paciente y Calidad en la Atención Sanitaria se pretenden aportar los conocimientos necesarios para la aplicación de prácticas seguras en el ámbito sanitario.



**+ Información Gratis**

## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *objetivos*

Los objetivos a conseguir con la realización de este Máster en seguridad del paciente son los siguientes:

- Describir el concepto de bioética, sus principales características y propiedades relevantes sobre el funcionamiento laboral dentro de las ciencias de la vida.
- Diferenciar la bioética de la ética, la moral y la deontología.
- Realizar un recorrido histórico por el concepto de bioética, su instauración y la importancia de la misma.
- Explicar conceptos relacionados con la bioética, como el consentimiento información y la necesidad de las buenas prácticas clínicas.
- Desarrollar la Ley de Protección de Datos y otras normativas asociadas con la bioética y la importancia de una regulación legal en este campo.
- Describir algunas de las áreas que engloba la bioética, tales como la farmacéutica, la genética y la investigación.
- Ofrecer una perspectiva de futuro de la bioética, destacando aquellos aspectos que mejorar en aras de una mayor calidad en la realización de trabajos con seres vivos, incluidos el ser humano.
- Determinar los diferentes eventos adversos que pueden encontrarse en las intervenciones de dolor.
- Conseguir una adecuada cultura de seguridad en los centros sanitarios, así como en el uso de medicamentos y productos sanitarios.
- Conocer las pautas a seguir en la comunicación con el paciente.
- Indicar las actuaciones de prevención de infección en la atención sanitaria y conocer el plan de autoprotección.
- Saber proporcionar un servicio de calidad.
- Instruir sobre como debe ser la atención al cliente.
- Informar sobre técnicas para mejorar la comunicación con el cliente.
- Conocer el perfil tanto del cliente como del vendedor.
- Conocer las distintas normas internacionales de sistemas de gestión.
- Aprender lo más importante sobre la integración de un sistema de gestión.
- Estudiar como mejorar un plan de integración.
- Conocer la gestión por procesos y sus beneficios.
- Distinguir la distinta documentación de sistemas de gestión integrada.
- Conocer algunos procesos de realización de productos.
- Aportar al alumno/a de forma eficaz todos aquellos conocimientos, habilidades y competencias que el mundo empresarial exige en relación a la implantación de sistemas de gestión de la calidad de los productos sanitarios.
- Asegurar la calidad del producto.
- Cumplir los requisitos del cliente.
- Desarrollar todos los elementos del sistema de gestión de la calidad.
- Conocer las estrategias necesarias para una gestión eficaz del negocio.
- Aprender a realizar una búsqueda activa de proveedores y de calidad en su relación.
- Estudiar las técnicas y estrategias de aprovisionamiento y gestión del stock.
- Conocer las normativas de calidad relacionadas con el sector.

## *para qué te prepara*

Este Master en Gestión de la Seguridad Clínica del Paciente y Calidad en la Atención Sanitaria se ajusta al itinerario del curso sobre la seguridad del paciente. Te certifica haber superado los contenidos que en el mismo se desarrollan y haber logrado los objetivos descritos. La Seguridad del Paciente se encuentra enfocada a la consecución de contenidos específicos para dotarte de los conocimientos, habilidades y capacidades que te permitan desarrollar, con una mayor calidad, su labor profesional.

## *salidas laborales*

Con la realización de este Máster en Seguridad del Paciente obtendrás las capacidades para trabajar en Medicina, Enfermería, Farmacia, Genética, Biología o Investigación. Podrás ejercer una especialización Sanitaria o trabajar como profesional sanitario.

## titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



### INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación  
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

## forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'Aseguramiento de la Calidad en Relación con Proveedores'
- Manual teórico 'Bioética'
- Manual teórico 'Gestión de la Calidad para Productos y Servicios Sanitarios. UNE-EN ISO 13485'
- Manual teórico 'Seguridad del Paciente'
- Manual teórico 'Sistemas de Gestión. ISO 66177'
- Manual teórico 'Calidad en el Servicio de Atención del Cliente'



+ Información Gratis

## profesorado y servicio de tutorías

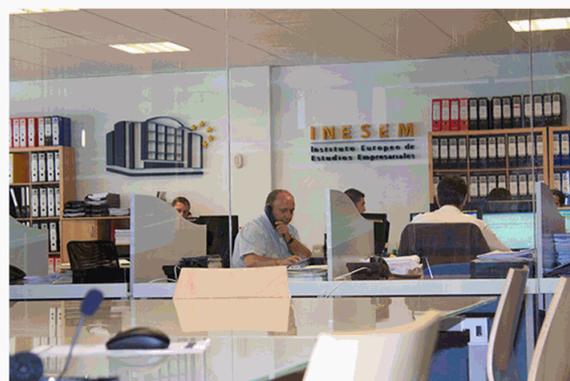
Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



## *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

## *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## *secretaría*

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

**programa formativo**

# PARTE 1. BIOÉTICA

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS BÁSICOS RELACIONADOS CON LA BIOÉTICA

1. ¿Qué se entiende por ética?
  - 1.- Ética y valores
2. ¿Qué se entiende por moral?
3. El deber
  - 1.- Deber ético
  - 2.- Deber jurídico
  - 3.- Deber moral
4. Juicios morales
5. Método ético de razonamiento
6. Éticas teleológicas
  - 1.- Modelos de éticas teleológicas
7. Éticas deontológicas
8. Éticas dialógicas
9. Códigos de deontología
  - 1.- Definición y ámbito de aplicación
  - 2.- Principios generales

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. INTRODUCCIÓN Y MODELOS DE FUNDAMENTACIÓN DE BIOÉTICA. DERECHOS HUMANOS

1. Nacimiento de la Bioética
  - 1.- Principios de la Bioética
2. Declaración de Helsinki
  - 1.- Principios generales
3. El Informe Belmont
  - 1.- Principios ético y directrices para la protección de sujetos humano de investigación
4. La noción de dignidad humana
5. La ética del cuidado
  - 1.- Críticas a la bioética desde el feminismo
  - 2.- El personalismo y la ética del cuidado feminista

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS

1. Los comités de ética
2. Los comités de ética asistencial
  - 1.- Reacción de los comités de ética asistencial ante biotecnologías innovadoras destinada a la mejora de la atención centrada en el paciente
3. Los comités de ética de la investigación
  - 1.- Reacción de los comités de ética de la investigación ante biotecnologías innovadoras derivadas de la investigación científica y clínica
4. Tipos de comités
  - 1.- Comités nacionales
  - 2.- Comités regionales
  - 3.- Comités locales

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. LOS DERECHOS DE LA PERSONA ENFERMA

1. El consentimiento informado
2. Los límites de la autonomía: la evaluación de la capacidad
3. El consentimiento por representación
  - 1.- Modos de dar el consentimiento por representación
  - 2.- Información y consentimiento por escrito

4.Las voluntades vitales anticipadas

- 1.- Actuación médica

**UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ÉTICA MÉDICA Y RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE**

1.La ética médica

- 1.- Ético, ¿quién lo decide?

2.Cambios en la ética médica

- 1.- Diferencia entre países

3.Decisión de las personas sobre lo que es ético

4.Relación médico-paciente

- 1.- Respeto e igualdad en el trato

5.Confidencialidad

**UNIDAD DIDÁCTICA 6. ASPECTOS DE LA BIOÉTICA CLÍNICA**

1.Bioética y comienzo de la vida

- 1.- Bioética y sexualidad
- 2.- Genética y ética
- 3.- Bioética y tecnología reproducción asistida y clonación
- 4.- Bioética y esterilización

2.Bioética y experimentación humana

- 1.- La investigación empírica en Bioética
- 2.- Principales dilemas éticos en la investigación
- 3.- Células madre

3.Bioética y final de la vida

- 1.- Principios deontológicos sobre la atención médica al final de la vida
- 2.- Legislación actual sobre eutanasia y suicidio asistido
- 3.- Cuidados paliativos
- 4.- Asistencia sanitaria a los testigos de Jehová

4.Bioética del cuidado

- 1.- Problemas éticos en la infección por VIH

**UNIDAD DIDÁCTICA 7. LAS DECISIONES CLÍNICAS COMPLEJAS**

1.Renuncia del paciente al tratamiento

2.La obstinación terapéutica

- 1.- Práctica médica científicamente correcta y correcta decisión ética

3.Decisiones al final de la vida

- 1.- Deberes éticos de los sanitarios
- 2.- Sedación en la agonía
- 3.- Enfermo en fase terminal

4.Retirada de tratamientos de soporte vital

**UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL USO RACIONAL DE RECURSOS**

1.Teorías sobre la justicia distributiva

- 1.- Equidad en salud, justicia y bioética

2.Justicia en salud

3.Responsabilidad social y salud

- 1.- Responsabilidades de las administraciones y los distintos sectores de la sociedad

4.Aprovechamiento compartido de los beneficios

- 1.- Modelos de acuerdos

5.Gestión de las listas de espera

**UNIDAD DIDÁCTICA 9. PROBLEMÁTICAS DE LA BIOÉTICA CONTEMPORÁNEA**

1.Eutanasia

- 1.- Justificación de la Eutanasia
- 2.- Aspectos legales recogidos en el código penal español sobre la eutanasia

2.Trasplante y donación de órganos

- 1.- Principios deontológicos sobre el trasplante de órganos
- 3.Nuevas concepciones de la muerte
  - 1.- Consideración de la muerte en diferentes culturas
- 4.Aborto
  - 1.- Aspectos legales recogidos en el código penal sobre el aborto
- 5.Manipulación genética
  - 1.- Aspectos legales recogidos en el código penal sobre los delitos relativos a manipulación genética
- 6.Técnicas de reproducción asistida en relación con la Bioética
  - 1.- Inseminación artificial (IA)
  - 2.- Fecundación in vitro (FIV)
  - 3.- Donación de ovocitos
- 7.Anticoncepción
  - 1.- Criterio legal y bioético médico

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. MARCO LEGAL DE LOS CUIDADOS PALIATIVOS**

- 1.Cuidados en la Fase terminal de la enfermedad
  - 1.- Apoyo psicológico en situaciones de duelo
- 2.Ética en cuidados paliativos
  - 1.- Conflictos éticos al final de la vida: limitación del esfuerzo terapéutico, sedación paliativa, eutanasia
- 3.Marco normativo de los cuidados paliativos
- 4.Deontología. Código deontológico
  - 1.- Código deontológico enfermería

## **PARTE 2. SEGURIDAD DEL PACIENTE**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EVENTOS ADVERSOS DE LAS INTERVENCIONES EN DOLOR**

- 1.Eventos adversos
  - 1.- Definición de eventos adversos en sanidad
  - 2.- Clasificación de los eventos adversos
- 2.Prevenición para la disminución del riesgo
  - 1.- Modificaciones y mejoras en el proceso asistencial
  - 2.- Práctica clínica adecuada
  - 3.- Actividades formativas
  - 4.- Protocolos/procedimientos
  - 5.- Información específica al paciente
  - 6.- Gestión
  - 7.- Listado de comprobación (checklist)
  - 8.- Tecnologías de la información y comunicación
  - 9.- Medidas para mejorar la accesibilidad y la comunicación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. CULTURA DE SEGURIDAD EN CENTROS SANITARIOS**

- 1.Introducción. Ley General de Sanidad
- 2.Estructura del sistema sanitario público en España. Niveles de asistencia
  - 1.- Atención Primaria
  - 2.- Atención especializada
- 3.Tipos de prestaciones
- 4.Cultura de seguridad en centros sanitarios
  - 1.- Beneficios de implantar una cultura de seguridad en sanidad

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGURIDAD EN EL USO DE LOS MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS**

- 1.Los productos sanitarios
  - 1.- Clasificación de los productos sanitarios
- 2.Medicamentos
  - 1.- Efectos indeseables de los medicamentos
- 3.Seguridad en medicamentos y productos sanitarios

- 1.- Farmacovigilancia de medicamentos de uso humano
- 2.- Vigilancia de productos sanitarios: sistema de vigilancia de productos sanitarios

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN DURANTE EL TRASPASO DEL PACIENTE**

- 1.La comunicación
- 2.Dificultades en la comunicación
- 3.Claves para la comprensión de la información sanitaria
- 4.Comunicación en el traspaso de pacientes
  - 1.- Cuestiones a considerar en la comunicación durante el traspaso del paciente
  - 2.- Sistemas de comunicación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. SEGURIDAD DEL PACIENTE Y GESTIÓN DE RIESGOS SANITARIOS**

- 1.Programas nacionales o regionales
- 2.Programas hospitalarios
  - 1.- Comité de control de infecciones
  - 2.- Especialistas en el control de infecciones
- 3.Responsabilidad del control de infecciones
- 4.Control de brotes. Etapas en la investigación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMPLICACIÓN DEL PACIENTE EN SU SEGURIDAD**

- 1.Concepto de enfermedad
  - 1.- Factores que determinan la salud y enfermedad
- 2.Concepto de enfermedad infecciosa. Cadena epidemiológica
  - 1.- Tipos de aislamiento
  - 2.- Lavado de manos
- 3.Afrontamiento de la enfermedad
- 4.Participación del paciente en su propia seguridad

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. PREVENCIÓN DE LA INFECCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN SANITARIA**

- 1.Generalidades sobre la infección hospitalaria
  - 1.- Conceptos y tipos de infección nosocomial
- 2.Mecanismos de transmisión
- 3.Agentes implicados en procesos infecciosos
- 4.Presentación de las enfermedades transmisibles
  - 1.- Prevención de las enfermedades trasmisibles
- 5.El proceso de prevención en el cuidado de la salud. Vigilancia epidemiológica
- 6.Limpieza y desinfección de ambientes hospitalarios y equipos médicos:
  - 1.- Higiene de manos
  - 2.- Asepsia y antisepsia
  - 3.- Desinfección
  - 4.- Esterilización
- 7.Medidas de aislamiento
- 8.Sistema de vigilancia epidemiológica de las infecciones intrahospitalarias
  - 1.- Características y funciones del Sistema de Vigilancia Epidemiológica de las Infecciones Intrahospitalarias

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. PLAN DE AUTOPROTECCIÓN**

- 1.El plan de autoprotección en centros sanitarios
- 2.Contenido de un plan de autoprotección
  - 1.- Plan de autoprotección en centros sanitarios

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA UTD**

- 1.Seguridad del paciente en las unidades de tratamiento del dolor
  - 1.- Uso de opioides
  - 2.- Técnicas e intervenciones en dolor
- 2.Seguridad del paciente: acciones preventivas para minimizar los eventos adversos en las unidades del dolor
  - 1.- Proceso asistencial
  - 2.- Práctica clínica

- 3.- Formación de profesionales
- 4.- Protocolos / procedimientos normalizados
- 5.- Información al paciente y educación para la salud
- 6.- Gestión
- 7.- Listado de comprobación (checklist)
- 8.- Otros

## **PARTE 3. CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. POR QUÉ LA CALIDAD**

1. Conceptos Generales.
2. Definiciones de "Calidad".
3. Evolución de la Calidad.
4. Cuánta Calidad Ofrecer.
5. Costes de calidad.
6. Que es un sistema de gestión de la calidad. Historia.
7. Ocho principios de gestión de la calidad.
8. Beneficios de un sistema de gestión de calidad.
9. Círculos de control de calidad.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. DECISIONES QUE INFLUYEN AL CLIENTE.**

1. Las decisiones sobre los productos.
2. Las decisiones sobre distribución.
3. Las decisiones sobre precios.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE**

1. Servicio al cliente.
2. La calidad del servicio al cliente.
3. Asistencia al cliente.
4. Indicaciones de la asistencia al cliente.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.**

1. Introducción.
2. Herramientas de medida de la calidad percibida.
3. Calidad percibida por el consumidor.
4. Calidad de servicio.
5. ¿Por qué medir la calidad percibida?
6. ¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?
7. Herramientas para medir la satisfacción del cliente.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL CLIENTE**

1. El cliente.
2. Comportamiento del cliente.
3. Necesidades del cliente.
4. Tipos de clientes.
5. Análisis de comportamiento del cliente.
6. Factores de influencia en la conducta del cliente.
7. Modelos de comportamiento del cliente.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL VENDEDOR**

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor.
4. Cómo tener éxito en las ventas.
5. Actividades del vendedor.

6. Nociones de psicología aplicada a la venta.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. COMUNICACIÓN VERBAL**

1. Introducción.
2. Defectos frecuentes de la comunicación.
3. Leyes de la Comunicación.
4. Principios de la Comunicación.
5. El proceso de Comunicación.
6. Mensajes que faciliten el diálogo.
7. Obstructores de la Comunicación.
8. La retroalimentación.
9. Ruidos y barreras en la Comunicación.
10. La expresión oral en la venta
11. Veinte sugerencias para la Comunicación oral
12. Conclusión: consejos prácticos para mejorar la Comunicación.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. ACTITUD Y COMUNICACIÓN NO VERBAL.**

1. Introducción.
2. ¿Qué es la Comunicación no verbal?
3. Componentes de la Comunicación no verbal.
4. El contacto visual.
5. La proxémica.
6. La postura y la posición.
7. Bloqueos y barreras corporales.
8. Los gestos.
9. El apretón de manos.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES.**

1. Introducción.
2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones.
4. ¿Qué hacer ante el cliente?
5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y reclamaciones.
7. Tratamiento de dudas y objeciones.
8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. SEGURIDAD E HIGIENE**

1. Seguridad; los riesgos.
2. Higiene y calidad del ambiente.
3. Comfort y ambientes de trabajo.
4. Métodos de conservación y manipulación de alimentos.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SIGLO XXI**

## **PARTE 4. INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN. ISO 66177**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMAS INTERNACIONALES DE SISTEMAS DE GESTIÓN**

1. Introducción a las normas ISO , ISO y OSHAS 18001
2. ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad
3. ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental
4. OSHAS 18001 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN (ISO 66177)**

1. Introducción a los Sistemas Integrados de Gestión
2. La Integración de los Sistemas de Gestión

3. Beneficios de la Integración de los Sistemas de Gestión

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE INTEGRACIÓN**

1. El Análisis del Entorno de la Organización
2. El Análisis DAFO
3. El Nivel y el Modo de Integración
4. Requisitos para la Integración de los Sistemas
5. El Plan de Integración
6. El Proceso de Implantación y Seguimiento

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN POR PROCESOS**

1. Introducción a la Gestión por Procesos
2. El Enfoque Basado en Procesos
3. Gestión Basada en Procesos para la Consecución de Objetivos
4. Beneficios de la Gestión por Procesos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO**

1. Introducción a la Documentación del Sistema de Gestión Integrado
2. Ejemplo Práctico de un Manual para la Sistema de Gestión Integrado

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

1. Procesos de Realización de Productos

## **PARTE 5. GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS SANITARIOS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD**

1. Introducción al concepto de calidad
2. Definiciones de calidad
3. Evolución del concepto de calidad
4. El papel de la calidad en las organizaciones
5. Costes de calidad
6. Beneficios de un sistema de gestión de calidad

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRINCIPIOS CLAVE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1. Introducción a los principios básicos del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Enfoque al cliente
3. Liderazgo
4. Compromiso de las personas
5. Enfoque a procesos
6. Mejora
7. Toma de decisiones basada en la evidencia
8. Gestión de las relaciones

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. HERRAMIENTAS BÁSICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1. Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act)
2. Tormenta de ideas
3. Diagrama Causa-Efecto
4. Diagrama de Pareto
5. Histograma de frecuencias
6. Modelos ISAMA para la mejora de procesos
7. Equipos de mejora
8. Círculos de Control de Calidad
9. El orden y la limpieza: las 5s
10. Seis SIGMA

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015**

1. Las normas ISO 9000 y 9001

2.Introducción al contenido de la UNE-EN ISO 9001:2015

3.La norma ISO 9001:2015. Requisitos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1.Documentación de un SGC

2.Hitos en la implantación de un SGC

3.Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC

4.Metodología y puntos críticos de la implantación

5.El análisis DAFO

6.El proceso de acreditación

7.Pasos para integrar a los colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa

8.Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. LOS PRODUCTOS SANITARIOS**

1.Introducción a los productos sanitarios

2.Legislación Nacional sobre Productos Sanitarios

3.La Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios

4.Clasificación y Marcado de Conformidad

5.Vigilancia de Productos Sanitarios

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA NORMA ISO 13485. CUESTIONES GENERALES**

1.La Norma ISO 13485:2016

2.Objeto y Campo de Aplicación

3.Relación con la Norma ISO 9001

4.Beneficios de la Aplicación de la ISO 13485

5.Normativa relacionada

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS SANITARIOS**

1.La Gestión de la Calidad

2.Requisitos generales en la gestión de la calidad

3.Requisitos que debe reunir la documentación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

1.Compromiso de la Dirección

2.Enfoque al cliente

3.Establecer una política de Calidad

4.La Planificación

5.Responsabilidad, autoridad y comunicación

6.Revisión por la dirección

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10 .GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

1.Provisión de los Recursos

2.Recursos Humanos

3.Infraestructura

4.Ambiente de trabajo y Control de la contaminación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

1.Planificación para la realización del producto

2.Procesos relacionados con el cliente

3.Diseño y Desarrollo

4.Compras

5.Producción y Prestación del Servicio

6.Control de dispositivos de seguimiento y de medición

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 12. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

1.Generalidades

2.Seguimiento y Medición

3.Control del producto no conforme

4.Análisis de datos

5.Mejora

## **PARTE 6. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNCIÓN DE COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO. ESTRATEGIAS PARA UNA GESTIÓN EFICAZ**

- 1.Conceptos y objetivos de la función de compras
- 2.La importancia de la Gestión de Compras
- 3.Funciones de la Dirección de Compras en las distintas etapas del aprovisionamiento
- 4.La estructura de la empresa y la eficacia en la gestión de compras
- 5.Contribución al beneficio de la empresa y su relación con otras áreas

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. INVESTIGACIÓN, BÚSQUEDA ACTIVA Y RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES.**

- 1.Internacionalización de las empresas.
- 2.La solicitud de oferta.
- 3.Canales de búsqueda activa.
- 4.Búsqueda de posibles proveedores.
- 5.Criterios de selección.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA PREVISIÓN CUANTITATIVA**

- 1.Análisis ABC.
- 2.Métodos de previsión.
- 3.Algunos conceptos básicos.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA OPERATIVA DE TRABAJO EN COMPRAS**

- 1.Introducción.
- 2.Petición y evaluación de ofertas.
- 3.La negociación.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. ESTRATEGIAS DE APROVISIONAMIENTO Y GESTIÓN DE STOCK**

- 1.Idea global y presentación.
- 2.Costos de inventarios.
- 3.Planificación del reaprovisionamiento.
- 4.Control de inventarios.
- 5.Gestión integrada de inventarios.
- 6.Simulación dinámica de estrategias de reaprovisionamiento.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTRATOS MERCANTILES PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS**

- 1.Contrato de compraventa.
- 2.Póliza de seguro.
- 3.Contrato de leasing.
- 4.Contrato de renting.
- 5.Contrato de factoring.
- 6.Confirming de proveedores.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. POR QUÉ LA CALIDAD EN LA RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES**

- 1.Conceptos generales.
- 2.Definiciones de "calidad".
- 3.Evolución de la calidad.
- 4.Cuánta calidad ofrecer.
- 5.Costes de calidad.
- 6.Ocho principios de la gestión de calidad.
- 7.Círculos de control de calidad.
- 8.Aspectos comerciales de la calidad.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DEL CONTROL DE LA CALIDAD.**

- 1.Definición del control de calidad.

+ Información Gratis

- 2.Aspectos económicos del control de calidad.
- 3.Principios de acción y resultados de un control de calidad moderno.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL PLAN DE ACCIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD**

- 1.La necesidad de un programa.
- 2.Las fases del plan de acción.
- 3.El análisis de costes y la definición de los objetivos.