

Máster en Gestión y Auditoría de Calidad en el Sector Sanitario



ÍNDICE

1 | Somos Educa
Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por las
que elegir Educa
Business School

7 | Programa
Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Gestión y Auditoría de Calidad en el Sector Sanitario



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPAÑAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

Titulación de Máster en Gestión y Auditoría de Calidad en el Sector Sanitario con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX/XXXX/XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

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

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con Examen Convulsivo, Categoría Profesional del Consejo Profesional y Social de la INECCO (Bom. Resolución 6046)

Descripción

El Máster en Gestión y Auditoría de Calidad en el Sector Sanitario te ofrece la oportunidad de adentrarte en un sector en crecimiento constante y vital para el bienestar social. Con la creciente demanda de servicios sanitarios de alta calidad, adquirir habilidades en gestión y auditoría se vuelve crucial. Este programa te proporcionará un conocimiento profundo del modelo EFQM y las normas ISO, fundamentales para garantizar la excelencia operativa. A través de su enfoque en la calidad total y la mejora continua, estarás preparado para implementar estrategias efectivas que optimicen los servicios sanitarios. Además, aprenderás a integrar sistemas de gestión y asegurar la calidad en la atención al cliente, aspectos esenciales en un entorno tan exigente. Nuestra formación online te permite flexibilidad y comodidad, adaptándose a tus necesidades personales y profesionales, convirtiéndote en un profesional altamente valorado en el sector.

Objetivos

- Aplicar el modelo EFQM para mejorar la gestión sanitaria.
- Implementar ISO 9001:2015 en el contexto sanitario.
- Realizar auditorías según ISO 19011 eficazmente.
- Integrar sistemas de gestión con la norma ISO 66177.
- Optimizar la calidad en la relación con proveedores.
- Mejorar la atención al cliente en servicios sanitarios.
- Gestionar recursos humanos en entornos clínicos.

Para qué te prepara

El Máster en Gestión y Auditoría de Calidad en el Sector Sanitario está dirigido a profesionales y titulados del ámbito sanitario que desean profundizar en la gestión de calidad, abarcando desde el modelo EFQM hasta la ISO 9001:2015 y auditorías bajo ISO 19011. Ideal para quienes buscan actualizar conocimientos sin habilitar el ejercicio profesional.

A quién va dirigido

El Máster en Gestión y Auditoría de Calidad en el Sector Sanitario te capacita para implementar y supervisar sistemas de calidad basados en modelos como el EFQM y la norma ISO 9001:2015. Desarrollarás habilidades para auditar y mejorar procesos, garantizando la excelencia en servicios sanitarios. También adquirirás competencias para gestionar eficazmente recursos humanos y materiales, asegurando la satisfacción del cliente y la seguridad del paciente. Este máster es formativo y no habilitante para el ejercicio profesional.

Salidas laborales

- Responsable de calidad en hospitales y clínicas - Auditor interno en sistemas ISO - Consultor en gestión de calidad sanitaria - Coordinador de procesos de mejora continua - Especialista en integración de sistemas de gestión - Asesor en aseguramiento de calidad con proveedores - Supervisor de atención al cliente en centros de salud - Gestor de recursos humanos en el ámbito sanitario

TEMARIO

MÓDULO 1. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL: MODELO EFQM

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1. Introducción al Concepto de Calidad
2. Definiciones de Calidad
3. El Papel de la Calidad en las Organizaciones
4. Costes de Calidad
5. Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1. Evolución del Concepto de Calidad
2. Etapas del Control de la Calidad
3. Autores del Concepto de Calidad Total

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD TOTAL (TQM): DESARROLLO Y CONCEPTOS RELACIONADOS

1. Los tres niveles de la Calidad
2. La Dirección y la Gestión de la Calidad
3. Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad
4. Diseño y planificación de la Calidad
5. El Benchmarking y la Gestión de la Calidad
6. La Reingeniería de Procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MODELO EFQM

1. Estructura del modelo
2. La Calidad Total y el Modelo EFQM
3. Principios fundamentales de la excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CRITERIOS DE DIRECCIÓN DEL MODELO EFQM

1. Propósito, visión y estrategia
2. Cultura de la organización y liderazgo

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CRITERIOS DE EJECUCIÓN DEL MODELO EFQM

1. Implicar a los grupos de interés
2. Crear valor sostenible
3. Gestionar el funcionamiento y la transformación

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CRITERIOS DE RESULTADOS DEL MODELO EFQM

1. Percepción de los grupos de interés
2. Rendimiento estratégico y operativo

UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA: ESQUEMA LÓGICO REDER

1. El Concepto REDER
2. Aplicación de la metodología REDER a Dirección y Ejecución
3. Aplicación de la metodología REDER a Resultados
4. Matrices de análisis y puntuación
5. Esquema general del proceso de evaluación
6. Etapas clave del proceso de evaluación
7. Modelo adaptado
8. Últimas novedades del modelo EFQM de excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 9. RECONOCIMIENTOS MODELO EFQM

1. Visión General
2. Proceso del premio
3. Proceso del Sello CGC
4. Convalidación con el reconocimiento de EQM
5. El nuevo enfoque de evaluación de la EFQ

UNIDAD DIDÁCTICA 10. APLICACIONES PRÁCTICAS DEL MODELO EFQM

1. La importancia del cuestionario de autoevaluación
2. Herramienta de Guía y Soporte a la Metodología de Autoevaluación

MÓDULO 2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

UNIDAD DIDÁCTICA 1. 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. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL
5. Enfoque basado en procesos
6. Mejora
7. Toma de decisiones basada en la evidencia
8. Gestión de las relaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. 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 s
10. Seis SIGMA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. INTRODUCCIÓN A LA ISO 9001:2015

1. Las normas ISO 9000 y 9001
2. La Estructura de Alto Nivel
3. Principales factores de desarrollo de la ISO 9001:2015

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

1. Objeto y Campo de Aplicación
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

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

MÓDULO 3. AUDITOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN (ISO 19011)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE AUDITORÍA

1. Origen y definición del concepto de Auditoría
2. Tipos de Auditorías
3. El comportamiento ético durante la Auditoría

UNIDAD DIDÁCTICA 2. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

1. Introducción a la Auditoría de los Sistemas de Gestión
2. Norma ISO 19011. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión
3. Objetivos de la Auditoría de Sistemas de Gestión
4. Fuentes de Información
5. Independencia de los Auditores
6. Principios Profesionales
7. Riesgos en un Auditoría

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS CONCEPTUALES DE LA ISO 19011

1. Introducción y contenido de la norma ISO 19011
2. Quién y en qué auditorías se debe usar la ISO 19011
3. Términos y definiciones aplicados a la auditoría de sistemas de gestión
4. Principios de la auditoría de Sistemas de Gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

1. Introducción a la creación del Programa de Auditoría
2. Establecimiento e implementación del programa de Auditoría
3. Objetivos y Alcance del Programa y de las Auditorías Individuales
4. Funciones, Responsabilidades y Competencias del Responsable del Programa
5. Evaluación de los Riesgos del Programa de Auditoría
6. Procedimientos y Métodos
7. Gestión de Recursos
8. Monitoreo, seguimiento y reajuste del Programa de Auditoría
9. Establecimiento y Mantenimiento de Registros y Administración de Resultados
10. Unidad Didáctica 5. Preparación y Realización de Auditorías según la norma ISO 19011
11. Generalidades en la Realización de la Auditoría
12. Inicio de la Auditoría
13. Actividades Preliminares de la Auditoría
14. La Realización de la Auditoría
15. El Informe Final y la Reunión de Clausura
16. Seguimiento de las Acciones Correctoras
17. Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría
18. Índices y Métricas relacionadas con la Auditoría
19. Documentos de Trabajo e Informes de Auditoría
20. Implantación de las Auditorías de Sistemas de Gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

1. El Auditor de Sistemas de Gestión
2. Cualificación del Auditor
3. Independencia del Auditor
4. Funciones y Responsabilidades de los Auditores

UNIDAD DIDÁCTICA 7. AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. APLICACIÓN PRÁCTICA 19011

1. Auditorías de Calidad
2. Sistemas de Calidad
3. Definiciones y conceptos asociados
4. El auditor de Calidad
5. La ISO 9001:2015 y la Interpretación de sus Requisitos
6. La Responsabilidad de la Dirección
7. La Gestión de los Recursos
8. La Realización del Producto
9. Medición, Análisis y Mejora

MÓDULO 4. INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN. ISO 66177

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMAS INTERNACIONALES DE SISTEMAS DE GESTIÓN

1. Introducción a las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001
2. ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
3. ISO 14001. Sistema de Gestión Medioambiental
4. ISO 45001. 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

MÓDULO 5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN RELACIÓN CON 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. Introducción
2. Análisis ABC
3. Métodos de previsión
4. 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. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DEL CONTROL DE LA CALIDAD

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

UNIDAD DIDÁCTICA 8. 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

MÓDULO 6. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DECISIONES QUE INFLUYEN AL CLIENTE

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

1. Satisfacción y Calidad Percibida
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 4. 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 5. EL VENDEDOR

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor
4. Claves del éxito en las ventas
5. Actividades del vendedor
6. Nociones de psicología aplicada a la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN VERBAL

1. Introducción Comunicación Verbal
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 prácticas para mejorar la Comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ACTITUD Y COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. Introducción a la comunicación no verbal
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 8. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES

1. Introducción al Tratamiento de Incidencias
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 9. SEGURIDAD E HIGIENE

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

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SIGLO XXI

1. La atención al cliente en la actualidad
2. Ideas clave

MÓDULO 7. INTRODUCCIÓN AL ÁMBITO SANITARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LEGISLACIÓN SANITARIA

1. Introducción al Derecho Sanitario
2. El Marco Jurídico de la Sanidad
3. Competencias Sanitarias por Comunidades

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA SANITARIO: SISTEMAS Y SERVICIOS

1. Introducción a los sistemas sanitarios
2. Clasificación de los Sistemas Sanitarios
3. Los Servicios Sanitarios
4. Los profesionales sanitarios
5. El Sistema Nacional de Salud

MÓDULO 8. ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES EN EL SISTEMA SANITARIO ESPAÑOL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TIPOS DE CENTROS SANITARIOS EN EL SISTEMA SANITARIO ESPAÑOL

1. Introducción
2. Niveles de Intervención en el Sistema Nacional de Salud
3. Organización Funcional de los Centros Sanitarios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DOCUMENTOS EN EL ÁMBITO SANITARIO

1. Introducción
2. Documentación Sanitaria La Historia Clínica
3. Documentación Administrativa

UNIDAD DIDÁCTICA 3. VÍAS DE ATENCIÓN SANITARIA AL PACIENTE

1. Introducción
2. Vías para la demanda de Atención Sanitaria

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

1. Introducción
2. Métodos de Archivo

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES

1. Gestión de recursos materiales
2. Gestión de stock

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ORGANIZACIÓN DEL ALMACÉN

1. Introducción
2. Organización del material en el almacén
3. Normas de Seguridad e Higiene en el Almacén
4. Formulación de pedidos

MÓDULO 9. HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICATIVAS EN EL CONTEXTO SANITARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. Escucha activa

3. ¿Qué es la comunicación no verbal?
4. Componentes de la comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 2. NOCIONES PSICOLÓGICAS BÁSICAS

1. Concepto de salud
2. Aspectos emocionales implicados en la enfermedad
3. La motivación
4. Frustración y conflicto
5. Salud mental y psicoterapia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN EL CONTEXTO SANITARIO

1. Introducción
2. Niveles, principios y funciones de la comunicación interpersonal
3. Clases de comunicación interpersonal
4. Problemas psicológicos de la comunicación entre el profesional sanitario y el paciente
5. Los estilos de comunicación entre el personal sanitario y el paciente
6. Las barreras de la comunicación en el ambiente hospitalario

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA COMUNICACIÓN ORAL EN EL CONTEXTO SANITARIO

1. Introducción
2. Las actitudes necesarias para el diálogo entre profesional-paciente
3. Claves para la comprensión de la información sanitaria

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA IMPORTANCIA DEL LENGUAJE CORPORAL EN EL ÁMBITO SANITARIO

1. El lenguaje corporal
2. La importancia de una buena observación para una comunicación adecuada

MÓDULO 10. DIRECCIÓN Y GESTIÓN INTEGRADA DE RECURSOS HUMANOS EN CLÍNICAS, CENTROS MÉDICOS Y HOSPITALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS

1. Planificación de Recursos Humanos
2. Importancia de la planificación de los Recursos Humanos: ventajas y desventajas
3. Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
4. Requisitos previos a la planificación de Recursos Humanos
5. Modelos de planificación de los Recursos Humanos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE RRHH EN LA ORGANIZACIÓN. GESTIÓN POR COMPETENCIAS

1. Formación en la empresa Desarrollo del talento
2. Marketing de la formación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Introducción

2. Comunicación interna
3. Herramientas de comunicación
4. Plan de comunicación interna
5. La comunicación externa
6. Cultura empresarial o corporativa
7. Clima laboral
8. Motivación y satisfacción en el trabajo

MÓDULO 11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN CLÍNICAS, CENTROS MÉDICOS Y HOSPITALES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS BÁSICOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción
2. El trabajo
3. La salud
4. Efectos en la productividad de las condiciones de trabajo y salud
5. La calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS RIESGOS PROFESIONALES ASOCIADOS A CLÍNICAS, CENTROS MÉDICOS Y HOSPITALES

1. Introducción
2. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad
3. Riesgos higiénicos
4. Riesgos ergonómicos
5. Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector
6. El acoso psicológico en el trabajo
7. El estrés laboral

MÓDULO 12. PRODUCTOS Y SERVICIOS SANITARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOS PRODUCTOS SANITARIOS

1. Delimitación del concepto
2. Legislación sobre productos sanitarios
3. Clasificación y marcado de conformidad
4. Vigilancia de los productos sanitarios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CUESTIONES GENERALES

1. La Norma ISO 13485:2016
2. Objeto y ámbito de aplicación
3. Relación con la Norma ISO9001
4. Beneficios de la aplicación de la ISO 13485
5. Normativa relacionada

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS SANITARIOS

1. La gestión de la calidad
2. Requisitos generales de la gestión de la calidad

3. Requisitos que debe reunir la documentación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. 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 5. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

1. Provisión de los recursos
2. Recursos humanos
3. Infraestructura
4. Ambiente en el trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 6. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

1. Planificación de 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 medición

UNIDAD DIDÁCTICA 7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

1. Generalidades
2. Seguimiento y medición
3. Control del producto no conforme
4. Análisis de datos
5. Mejora

UNIDAD DIDÁCTICA 8. SEGURIDAD DEL PACIENTE Y PREVENCIÓN DE EFECTOS ADVERSOS RELACIONADOS CON LA ASISTENCIA SANITARIA:

1. La seguridad del paciente:
2. Epidemiología y estudio individual
3. En qué consiste el error
4. Prevención de efectos adversos
5. La gestión del riesgo
6. Evitando los fallos
7. Trabajando con seguridad: prácticas clínicas seguras y alertas clínicas
8. Prevención a priori de los efectos adversos
9. Prevención a posteriori de los efectos adversos
10. Atención centrada en el paciente. La comunicación del riesgo
11. Aprendiendo más sobre seguridad del paciente y prevención y control de los efectos adversos

UNIDAD DIDÁCTICA 9. PRÁCTICAS CLÍNICAS SEGURAS

1. La seguridad como elemento clave de la calidad asistencial
2. Origen de la seguridad clínica y estrategias
3. Identificación correcta de los pacientes
4. Comunicación efectiva
5. Errores de la medicación
6. Sitio quirúrgico, paciente equivocado y procedimiento quirúrgico
7. Infecciones adquiridas por la asistencia sanitaria
8. Prevención de caídas
9. Prevención de las úlceras por presión
10. Lavado de las manos

