

Máster en Seguridad Clínica y Calidad en Atención Sanitaria



# 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 Seguridad Clínica y Calidad en Atención Sanitaria



**DURACIÓN**  
1500 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

## Titulación

Titulación de Máster en Seguridad Clínica y Calidad en Atención Sanitaria 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 Extranjería, Categoría Profesional del Consejo Profesional de la UNEDCO (Barr. Piedad 1044)

## Descripción

---

El Máster en Seguridad Clínica y Calidad en Atención Sanitaria se presenta como una respuesta necesaria a la creciente demanda de profesionales capacitados en mejorar la seguridad del paciente y la calidad de los servicios de salud. En un contexto donde la bioética, la gestión de riesgos y la calidad del servicio son cada vez más relevantes, este máster te ofrece las herramientas teóricas esenciales para destacar en el sector sanitario. Aprenderás sobre la cultura de seguridad en centros sanitarios, la implicación del paciente en su propia seguridad y la gestión de la calidad de productos y servicios sanitarios, entre otros temas. Además, la integración de sistemas de gestión bajo normas internacionales como ISO 9001 e ISO 13485 te permitirá adquirir una visión global y actualizada. La modalidad online ofrece flexibilidad para compaginar tus estudios con otras responsabilidades, haciendo que este máster sea una opción accesible y atractiva para potenciar tu carrera en un sector en auge.

## Objetivos

---

'- Analizar conceptos de bioética en la atención sanitaria avanzada. - Evaluar los derechos de personas enfermas en contextos clínicos. - Implementar cultura de seguridad en centros sanitarios. - Optimizar comunicación durante trasposos de pacientes. - Desarrollar planes de autoprotección para seguridad del paciente. - Aplicar normas ISO 9001:2015 en sistemas de gestión de calidad. - Gestionar eficazmente aprovisionamiento y relaciones con proveedores.

## Para qué te prepara

---

El Máster en Seguridad Clínica y Calidad en Atención Sanitaria se dirige a profesionales del sector sanitario, como médicos, enfermeros y gestores de calidad, interesados en profundizar en bioética, seguridad del paciente, y gestión de calidad. Este programa no habilita para el ejercicio profesional, pero sí amplía y actualiza conocimientos especializados.

## A quién va dirigido

---

El Máster en Seguridad Clínica y Calidad en Atención Sanitaria te prepara para enfrentar de manera efectiva las complejidades éticas y legales en la atención sanitaria, promoviendo la bioética y la seguridad del paciente. Desarrollarás habilidades para implementar sistemas de gestión de calidad, mejorar la comunicación médico-paciente y gestionar riesgos sanitarios. Además, aprenderás a integrar sistemas de gestión y asegurar la calidad en relación con proveedores, mejorando la satisfacción del cliente. Este máster es una formación complementaria y no habilitante.

## Salidas laborales

---

'- Coordinador de calidad y seguridad en centros sanitarios - Consultor en gestión de riesgos sanitarios  
- Especialista en bioética clínica - Responsable de implantación de sistemas de gestión de calidad -  
Auditor de calidad en productos y servicios sanitarios - Asesor en seguridad del paciente - Gestor de  
programas de prevención de eventos adversos - Supervisor de atención al cliente en servicios de salud

## TEMARIO

---

### 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. Prevención 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 prácticas 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.
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.

