



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos
Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por
las que
elegir
Euroinnova

7 | Financiación
y Becas

8 | Métodos de
pago

9 | Programa
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de
19
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

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova 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



Ver en la web



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.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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



DURACIÓN
1500 horas



MODALIDAD
ONLINE



ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO

Titulación

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings.



EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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 Euroinnova International Online Education.

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).

NOMBRE ALUMNO/A

Firma del Alumno/a

NOMBRE DE AREA MANAGER

La Dirección Académica



Con Excmo. Consejo, Cargos Superiores del Consejo Directivo y Secret de la UNED (Rev. Modificación 0005)

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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.

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.

A quién va dirigido

Este Master en Seguridad del Paciente y Calidad en la Atención Sanitaria está dirigido a todos aquellos profesionales del sector y/o cualquier persona que quiera profundizar en dichos contenidos.

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. Se encuentra enfocado 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

Los conocimientos adquiridos en este Máster en Seguridad del Paciente permiten ser profesionalmente aplicados en las áreas de medicina, enfermería, geriatría, biología e investigación. También, en otros puestos sanitarios y gestión sanitaria, aplicando las pautas pertinentes de calidad y seguridad ante la atención a pacientes.

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 transmisibles
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.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Teléfonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group