

**FORMACIÓN A DISTANCIA**

**ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA  
CALIDAD**

**Experto Europeo  
en Gestión de la Calidad  
en el Sector Sanitario**

**MADRID 2010**

## I. EL CENTRO DE FORMACIÓN DE LA AEC

- *MODALIDADES FORMATIVAS*
- *ÁREAS DE FORMACIÓN*

## II. LA APUESTA POR LA FORMACIÓN A DISTANCIA

## III. BONIFICACIÓN DE LA FUNDACIÓN TRIPARTITA PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (FTFE)

## IV. OBJETIVO Y METODOLOGÍA DE LA FORMACIÓN

- *OBJETIVO*
- *METODOLOGÍA*

## V. PROGRAMA DE FORMACIÓN

## VI. ATENCIÓN AL ALUMNO

- *TUTORÍAS*
- *PLATAFORMA ON-LINE*
- *CASO PRÁCTICO*
- *JORNADAS PRESENCIALES*
- *PRUEBAS DE EVALUACIÓN Y OBTENCIÓN DEL DIPLOMA DE APROVECHAMIENTO*
- *REQUISITOS PARA LA CERTIFICACIÓN*
- *BOLSA DE EMPLEO CERPER*

## VII. PROCESO DE ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN

- *MATRICULACIÓN*
- *ENVÍOS DE DOCUMENTACIÓN*

## VIII. SOLICITUD DE ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN

## I. EL CENTRO DE FORMACIÓN DE LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



La Asociación Española para la Calidad (AEC) es una entidad privada sin ánimo de lucro fundada en 1961 cuya finalidad es fomentar la implantación de la calidad en el tejido empresarial español, como *estrategia de gestión* para situarse en posiciones competitivas. La AEC agrupa a más de 3.100 profesionales, procedentes de más de 1.200 empresas y organismos.

El Centro de Formación de la AEC fue en el año 1968 el primer Centro en España en impartir formación sobre Calidad, ampliando a lo largo de los años su oferta formativa a los distintos ámbitos de la gestión empresarial. A día de hoy, y a través de una programación flexible y práctica adaptada a las necesidades de los profesionales cuenta con más de 75.000 profesionales formados en toda España en éstos ámbitos.

### **MODALIDADES FORMATIVAS:**

La oferta formativa desarrollada por el Centro de Formación se adapta a las distintas necesidades demandadas por los alumnos, clasificándose en:

**Presencial:** La formación presencial de la AEC es eminentemente práctica, facilita y potencia el intercambio de experiencias entre profesionales que actúan como profesores y los alumnos. La metodología presencial se basa en la participación práctica de los asistentes a la formación utilizando distintas estrategias como trabajo en equipo, debates, ejercicios, estudios de casos, etc.

**A distancia:** Esta metodología de formación es cercana, cómoda y adaptada a las necesidades de los profesionales ya que permite una excelente cualificación así como un horario flexible de estudio y la eliminación de las barreras geográficas. Hemos desarrollado una metodología propia que combina la formación a distancia con sesiones presenciales y con un sistema de tutorías que emplea un aula virtual. El éxito de esta metodología se refleja en los altos niveles de finalización cercanos al 90%, y en la consecución de los objetivos formativos planteados para cada programa que hemos elaborado.

**In Company:** El Centro de Formación de la AEC colabora en el desarrollo y mejora de las organizaciones ayudando a diseñar los planes formativos que den respuesta a las necesidades detectadas. En numerosas ocasiones la formación in company supone una buena opción, flexible y con ahorro de costes.

### ÁREAS DE FORMACIÓN:

El Centro de Formación AEC imparte cursos en diferentes áreas relacionadas con la gestión, la mejora y el desarrollo de las organizaciones, clasificándolas de la siguiente manera:

- Gestión de la Calidad
- Gestión del Medio Ambiente
- Innovación
- Prevención de Riesgos Laborales
- Responsabilidad Social Empresarial
- Herramientas
- Auditorías
- Integración de Sistemas
- Tecnologías de la información
- Recursos Humanos y Habilidades Directivas
- Seguridad Alimentaria
- Gestión de Riesgos
- Seguridad de la Información
- Otras temáticas

## II. LA APUESTA POR LA FORMACIÓN A DISTANCIA



La formación a distancia de la AEC es una apuesta para la extensión de una formación de calidad a todo el territorio nacional. Por ello nuestra oferta se centra en la realización de **programas adaptados a las necesidades de titulados, profesionales y empresas** que por condicionantes de tiempo, laborales, geográficos e incluso físicos, les resulta conveniente ésta metodología formativa.

Este sistema de formación que se presenta ofrece varias ventajas para el alumno:

- El ritmo de estudio lo establece él mismo.
- Contacto permanente con un tutor, para asesorar, apoyar y realizar un seguimiento personalizado durante todo el proceso formativo.
- Formación teórica y práctica avalada por la AEC.
- Posibilidad de participar en las sesiones presenciales voluntarias para aumentar el aprovechamiento de la formación, mediante el intercambio de experiencias.
- Apoyo de una plataforma on-line en la que el alumno tendrá acceso mediante internet a poder realizar las múltiples actividades que ofrece la plataforma: ponerse en contacto con los distintos participantes del curso así como con el tutor, realizar ejercicios teórico/prácticos con el fin de profundizar en la materia, intercambiar documentación relacionada con el curso, etc.

### III. BONIFICACIÓN DE LA FUNDACIÓN TRIPARTITA PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (FTFE)



La bonificación de la Fundación Tripartita para Formación en el Empleo (FTFE), consiste básicamente en que las empresas por haber cotizado en concepto de formación profesional a la Seguridad Social generan un crédito a su favor frente a la Administración para financiar las acciones formativas o cursos que consideren oportunos y demanden para sus trabajadores que coticen por régimen general de la Seguridad Social.

Desde la Asociación Española para la Calidad se ofrece de manera gratuita la gestión de dicha bonificación para las empresas que lo soliciten.

**Si desea ampliar información al respecto envíenos sus datos (Nombre, e-mail y teléfono), y le enviaremos información más detallada.**

**E-mail: [ayudasformacion@aec.es](mailto:ayudasformacion@aec.es)**

# **EXPERTO EUROPEO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SECTOR SANITARIO**

## IV. OBJETIVO Y METODOLOGÍA DEL CURSO



Al finalizar el curso el alumno será capaz de:

- Diseñar, implantar y desarrollar un sistema de gestión de calidad en los servicios sanitarios.
- Evaluar interna y externamente, mediante el seguimiento de objetivos y percepción de los clientes, la calidad en las organizaciones de servicios.
- Incrementar la calidad en la actividad asistencial y la satisfacción del cliente y paciente.
- Conocer y aplicar las diferentes herramientas para la detección, análisis y solución de problemas.
- Conocer la importancia de los Recursos Humanos para realizar una correcta gestión de la formación y su evaluación.
- Medir y mejorar el sistema de gestión sanitaria implantado.
- Realizar un análisis de costes mediante la implantación de un sistema de control de costes de calidad.
- Prepararse para obtener el certificado de "*Quality Management Technician in Healthcare*" de la European Organization for Quality (EOQ).

Estos objetivos se alcanzan a través de los conocimientos teóricos transmitidos durante el curso, reforzando lo aprendido mediante numerosos ejercicios, actividades y especialmente, mediante la resolución de casos prácticos reales. De esta manera, al finalizar el curso, el alumno estará capacitado para aplicar en cualquier organización lo que ha aprendido.

## Metodología

---

El curso está encuadrado dentro de la modalidad formativa “A distancia”, donde el alumno deberá ir estudiando los contenidos del módulo en el horario que él considere y dentro de los plazos establecidos, teniendo el apoyo de un tutor personalizado y de una plataforma on-line para la buena comprensión de los contenidos del mismo.

El curso se desarrolla dentro del calendario establecido por el Centro de Formación de la AEC y que se le enviará al alumno al comienzo del curso junto con el resto de la documentación, indicándole las fechas de envío de los módulos que componen el curso, las fechas en la que el alumno deberá entregar la prueba de evaluación de cada uno de ellos y las fechas de las distintas jornadas presenciales que se desarrollan a la finalización de los mismos.

El alumno podrá asistir de manera gratuita a cada una de las jornadas presenciales, donde se explicarán los contenidos más importantes del módulo y se analizarán casos prácticos correspondientes al mismo.

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| Duración:                   | 150 horas |
| Número de módulos:          | 4         |
| Número de envíos al alumno: | 4         |
| Duración recomendada:       | 6 meses   |

### PROGRAMA DE CONTENIDOS

---

#### MÓDULO I. ESTRATEGIAS Y LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIOS SANITARIOS

1. Sistema Sanitario de Salud:
  - Historia de los sistemas sanitarios.
  - Descripción de los diferentes modelos sanitarios.
  - El Sistema Nacional de Salud español. La Organización del Sistema Sanitario.
  - Normativa sanitaria vigente en España.
  
2. Gestión en las organizaciones de servicios sanitarios. Introducción a la calidad.
  - Calidad en la gestión de los servicios sanitarios.
  - Evolución histórica de la calidad.
  
3. La estandarización de la calidad. Acreditación sanitaria.
  - Los orígenes de la estandarización.
  - La calidad en la legislación.
  - La normalización.
  - La certificación.
  - La acreditación.
  - Normativa aplicable a los organismos certificadores.
  - La homologación.

4. Desarrollo de la Norma ISO 9000:2008 de gestión de la calidad
  - Aplicación de las normas ISO 9000.
  - Desarrollo de la norma ISO 9001:2008.
  
5. La gestión por procesos
  - Gestión por funciones vs. gestión por procesos
  - Los procesos en la organización
  - Representación gráfica de procesos
  - Implantación de la gestión por procesos
  
6. El papel de la Dirección en la gestión de la Calidad en organizaciones sanitarias.
  - Definición de la organización: tipos de organizaciones.
  - Responsabilidades de la dirección.
  - Delegación de responsabilidades.
  
7. Implantación del sistema de gestión sanitaria.
  - Etapas de implantación.
  - Fases de implantación.

---

## **MÓDULO II. IMPLANTACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIOS SANITARIOS**

1. Fundamentos de estadística aplicados a las organizaciones sanitarias.
  - Conceptos básicos de estadística y probabilidades
  - Modelos de distribución de probabilidades más frecuentes.

2. Calidad en el proceso de diseño, desarrollo y prestación de los servicios sanitarios.
  - El proceso de diseño: conceptos clave.
  - Planificación del diseño.
  - Realización del diseño, desarrollo y prestación.
  - Revisión, verificación, validación y cambios en el proceso de diseño.
  - La Planificación Sanitaria.
  - Criterios de valoración del servicio por el cliente.
  
3. La calidad en las compras y evaluación de tecnología medica.
  - El proceso de la compra en el sector sanitario..
  - La calidad concertada.
  - Verificación del producto comprado.
  - Gestión de stocks
  - Evaluación de la Tecnología Médica
  
4. Control de calidad en la prestación de servicios
  - Control estadístico de procesos
  - Capacidad de un proceso
  - Planes de muestreo. Procedimientos de aceptación
  - Métodos de comprobación de la calidad
  
5. La evaluación interna de la calidad en las organizaciones sanitarias.
  - La evaluación interna del servicio sanitario.
  - Auditoria del sistema de gestión de la calidad
  - Realización de la auditoria.
  - Las no conformidades

6. La evaluación de la satisfacción percibida de los clientes en las organizaciones sanitarias.
  - La satisfacción del cliente.
  - Implantación del sistema de medición directa: recogida de datos.
  - Implantación del sistema de medición directa: análisis de los datos.
  - El perfil de la calidad percibida.

---

### **MÓDULO III. APOYO A LA DIRECCIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES**

1. Aspectos Económicos de la Asistencia sanitaria
  - Economía de la salud.
  - Contabilidad Económico - Financiera.
2. Aspectos Económicos de la calidad
  - Los costes de la calidad.
  - Fundamentos del análisis del valor.
3. Los sistemas de información en la gestión sanitaria
  - Indicadores de calidad y gestión sanitaria. Creación y gestión
  - Los indicadores en la gestión clínica
  - El cuadro de mando
  - Las nuevas tecnologías que apoyan a la calidad
4. Gestión de la atención al paciente en las organizaciones sanitarias
  - Significado de los sistemas de atención al paciente
  - Gestión de las reclamaciones
  - Canales de comunicación ante situaciones de insatisfacción
  - La comunicación en los centros sanitarios
  - El concepto de imagen en las organizaciones sanitarias

5. Mejora de la calidad en organizaciones sanitarias trabajando en equipo

- La acción participativa en los Servicios sanitarios
- El potencial del trabajo en equipo.
- El conflicto en el equipo de trabajo.
- Gestión de las reuniones

6. Herramientas básicas para la resolución de problemas

- La mejora de la calidad
- Herramientas para la mejora de la calidad
- Técnicas de la creatividad

7. Técnicas avanzadas para la gestión de la calidad en organizaciones sanitarias

- Benchmarking.
- Seis Sigma.
- Las 5'S.

---

---

## **MÓDULO IV. LA EXCELENCIA EMPRESARIAL A TRAVÉS DE LA GESTIÓN Y LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS**

1. Liderazgo y Gestión del Cambio en Organizaciones Sanitarias

- El liderazgo en el sector sanitario
- La gestión del cambio

2. La Participación y el Clima Laboral como elemento de Excelencia en Sanidad

- La participación de las personas elemento de Excelencia de Gestión sanitaria.
- El clima y la satisfacción laboral
- La sanidad y la Gestión del conocimiento.

3. La Formación y su planificación en los sistemas sanitarios

- Conceptos de formación
- Plan de formación en el sistema sanitario
- Evaluación de la formación

4. Medida y mejora de los procesos sanitarios

- Medida de los procesos
- Análisis y mejora de los procesos
- Reingeniería de procesos
- Análisis de peligros y puntos de control críticos

5. Enfoque de la Gestión de la Calidad hacia la mejora continua de los procesos sanitarios

- La gestión de la calidad según ISO 9004:2009
- La mejora continua

6. La autoevaluación como elemento de Excelencia de las Organizaciones Sanitarias

- El camino hacia la calidad total
- Los diversos modelos

---

**Este programa es susceptible de modificación por actualizaciones necesarias**

### Tutorías

---

La AEC dispone de un grupo de expertos para apoyar y asesorar al alumno en la resolución de cualquier duda, dificultad o sugerencia o para aclarar cuestiones relacionadas con los contenidos de la formación.

Estos expertos actúan como tutores de forma que cada uno de los alumnos cuenta con un **tutor personalizado** al que se dirige directamente para efectuar sus consultas.

El tutor realiza, además, un seguimiento del alumno a lo largo de todo el proceso formativo, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos.

El sistema de tutorías personalizadas se plantea como una herramienta eficaz para facilitar el aprendizaje de los alumnos, donde el tutor, además de resolver dudas y responder a las preguntas de los alumnos, realiza un seguimiento personalizado.

Para la comunicación entre el alumno y el tutor se utiliza la forma de comunicación que elija el alumno: correo ordinario, correo electrónico, plataforma on-line o fax. El horario de tutorías si el contacto se quiere hacer de manera telefónica es de lunes a jueves de 9,00-14,00 horas y de 15,00-18,15 horas; y los viernes de 9,00-14,00 horas, excepto festivos y fines de semana.

## Plataforma on-line

---

Durante el proceso formativo el alumno tiene a su disposición una plataforma on-line que le aporta una serie de ventajas en la realización del curso y el logro de conseguir los objetivos del mismo:

- Posibilidad de realizar ejercicios teórico/prácticos, no siendo obligatoria su realización para superar el curso, aunque sí muy recomendable para asimilar los conceptos.
- Contactar con el tutor y el resto de participantes en el curso.
- Debatir mediante el foro los temas que susciten dudas, comentarios, experiencias, etc del temario.
- Intercambiar información y documentos.
- Posibilidad de realizar las pruebas de evaluación mediante ésta vía.

## Caso Práctico

---

A lo largo de la formación se presentan casos reales de empresas para desarrollar y profundizar los conocimientos expuestos en los módulos.

Se incluyen ejercicios prácticos en los diferentes módulos, de forma que es posible una aplicación completa y homogénea de los contenidos del programa en su conjunto.

## **Jornadas Presenciales**

---

Durante la formación se llevan a cabo Jornadas Presenciales, de carácter voluntario, una por módulo de formación, siendo gratuitas para los alumnos.

En ellas se presenta un resumen de los aspectos más importantes de cada módulo y la resolución de los ejercicios sobre los Casos Prácticos que se incluyen, intercambiando experiencias con el resto de alumnos y ampliando de esta manera la visión práctica en empresa.

La resolución de los correspondientes ejercicios, realizada en cada una de las Jornadas Presenciales, se envía a los alumnos después de la celebración de la misma y una vez recibida la prueba de evaluación del módulo correspondiente.

## **Pruebas de evaluación**

---

El sistema de evaluación del curso es continuo a través de ejercicios en la plataforma on-line, jornadas presenciales y la realización de las pruebas de evaluación.

Para la superación del programa formativo, el alumno deberá cumplimentar y remitir a su tutor personal las pruebas de evaluación una vez resueltas, para que éste las corrija y evalúe. Una vez corregidas, el tutor personal enviará al alumno los resultados y la puntuación obtenida, junto con las respuestas razonadas.

## Obtención del Diploma de aprovechamiento

Para la obtención del Diploma de la Formación el alumno deberá superar cada una de las pruebas de evaluación incluidas en cada módulo, lo que se considera logrado cuando en cada uno de ellos responda correctamente, al menos, el 60% de las cuestiones planteadas.

## Requisitos para la Certificación

Los alumnos que se matriculan en este programa, además de ser profesionales que desean formarse en gestión de la calidad en el sector sanitario o perfeccionar su formación actual, pueden optar a la certificación personal de la EOQ al finalizar el periodo de formación. Este Certificado es emitido por el CERPER, Entidad de Certificación independiente.

Los requisitos para poder acceder a la certificación de la EOQ como Gestor de los Sistemas de Calidad en el Sector Sanitario, se citan a continuación:

- Tener titulación universitaria o equivalente (\*).
- Haber obtenido el Diploma del programa formativo (Ver Obtención del Diploma).
- Cuatro años de experiencia laboral, al menos dos de ellos en gestión de sistemas de la calidad en el sector sanitario (\*\*)
- Superar las pruebas de evaluación para la certificación que realiza el CERPER al finalizar el programa de formación.

Las tarifas para acceder a la Evaluación del CERPER para la certificación quedan incluidas en la cuota del curso durante un año a partir de la fecha de finalización del curso o en las dos primeras convocatorias posteriores a la finalización del curso.



(\*) Las equivalencias a la titulación universitaria se incluyen en la Solicitud de Admisión y Matriculación.

(\*\*) Si el alumno no cumple este requisito, pero si el resto, puede obtener el Certificado provisional como Gestor de los Sistemas de Calidad en el sector Sanitario Junior.

A partir de ese título, el alumno dispone de cinco años para poder demostrar la experiencia requerida, con lo que obtiene sin más trámite que su solicitud, la Certificación de la AEC y EOQ.

## Bolsa de empleo CERPER

Una vez obtenido el Certificado mencionado en el apartado anterior, la persona certificada entrará a formar parte si lo desea, de una bolsa de empleo exclusiva para personas certificadas por el CERPER.

Esta bolsa de empleo es un servicio gratuito y se gestiona íntegramente a través de nuestra web, [www.aec.es](http://www.aec.es). La persona certificada dispondrá en este mismo espacio, de información adicional sobre este servicio.

## VII. PROCESO DE ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN



El Centro de Formación está permanentemente a disposición del solicitante para solventar todas las dudas que puedan surgir durante el proceso de admisión y matriculación.

### Matriculación

Los candidatos deben formalizar la matrícula antes del inicio del curso, utilizando para ello los impresos que se encuentran en el documento de *Solicitud de Admisión y Matriculación* adjunto.

**Comienzo 1ª Convocatoria del curso:** 15 de noviembre de 2010

### Cuotas de inscripción:

**Miembros AEC:** 1.500 € + 18% IVA

**Otros:** 1.650 € + 18% IVA

La cuota de inscripción incluye el material docente, el servicio de tutorías, la asistencia a las jornadas presenciales, mantenimiento de la plataforma on-line así como las tarifas para acceder a la certificación como Gestor de los Sistemas de Gestión de la Calidad en el sector Sanitario de la European Organization for Quality (EOQ).

Para más de 5 inscripciones enviadas por la misma empresa a una misma convocatoria, se aplicará el **10% de descuento** sobre el importe del curso.

Este curso se encuentra incluido dentro de nuestra modalidad In Company. Si desea ampliar información al respecto y pedir presupuesto sin compromiso, póngase en contacto con nosotros a través de nuestra página web: [www.aec.es](http://www.aec.es) o mandando un e-mail a: [for@aec.es](mailto:for@aec.es)

Una vez formalizada la matrícula y efectuado el pago, el alumno recibirá el primer envío de documentación por mensajería.

### **Facilidades de pago**

---

El material formativo se envía previo pago de la matrícula. El pago puede realizarse bien en su totalidad al comienzo del curso o mediante pagos fraccionados sin intereses. El alumno deberá indicar en la Solicitud de Admisión y Matriculación la modalidad en la que quiere realizar el pago.

## SOLICITUD DE ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN

### Experto Europeo en Gestión de la Calidad en el Sector Sanitario

Socio de la AEC: 1500 euros (+18% IVA)  
No Socios de la AEC: 1650 euros (+18% IVA)

**Rellena y envía por Fax al 915 765 258**

**Nº Convocatoria**.....

#### Datos del Alumno

Apellidos: .....

Nombre: .....

Empresa: .....

C.I.F./N.I.F.: .....

Cargo: .....

#### Datos de Envío de la Documentación

Dirección de envío .....

C.P.: .....

Localidad: ..... Provincia: .....

Teléfono: ..... Fax: .....

E-mail: .....

¿Es socio de la AEC?  SI  NO

#### Datos de Facturación (cumplimentar sólo si no coincide con los datos indicados arriba)

Empresa ..... C.I.F./N.I.F.: .....

Dirección ..... C.P.: .....

Localidad: ..... Provincia: .....

Teléfono: ..... Fax: .....

E-mail: .....



Este curso cumple los requisitos necesarios para poder ser BONIFICADO a través de la FUNDACIÓN TRIPARTITA PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (FTFE).

- Solicito la gestión GRATUITA de la bonificación de este curso
- Solicito pago fraccionado \*
- Marque esta casilla si desea que sus datos sean omitidos en posteriores comunicaciones sobre actividades organizadas por la AEC.

Fecha y Firma

\* El importe del curso se puede abonar en su totalidad al comienzo del curso o mediante pagos fraccionados sin intereses. El envío del material formativo se realizará previo pago del mismo.

Todos sus datos serán tratados acorde con los términos de la Ley Orgánica 15/99 del 13 de diciembre (LOPD). Los datos proporcionados a la AEC se incorporan a un fichero con el fin de gestionar su inscripción, así como para informarle de las actividades, productos y servicios que puedan resultar de su interés en el caso que nos autorice. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por carta o fax a la AEC c/ Claudio Coello 92 – 28006 Madrid Fax: 915 765 258. La AEC asegura la confidencialidad de los datos aportados, garantizando que no serán cedidos a terceros ajenos a la AEC.