



**SERCA**  
INSTITUTO  
DE ALTOS ESTUDIOS  
ESPECIALIZADOS

# CURSO ONLINE EN CALIDAD ASISTENCIAL EN EL SISTEMA DE SALUD PARA TCAE



FORMACIÓN PERMANENTE

[WWW.INSTITUTOSERCA.COM](http://WWW.INSTITUTOSERCA.COM)



## Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



# Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





## Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

# Presentación del Programa

Especialízate con el **Curso de Calidad Asistencial en el Sistema de Salud para TCAE** de Instituto Serca, una formación diseñada para que los Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería adquieran los conocimientos necesarios para contribuir activamente a la excelencia en los cuidados sanitarios. En un contexto donde la calidad y la seguridad del paciente son prioridades del sistema de salud, este curso te permitirá diferenciarte profesionalmente y aportar mayor valor a tu equipo de trabajo.

A lo largo del temario abordarás contenidos fundamentales como los modelos de calidad asistencial, la seguridad del paciente, la gestión por procesos, la protocolización de actividades, los indicadores de calidad y los sistemas de acreditación y certificación sanitaria. También profundizarás en comunicación terapéutica, humanización de los cuidados, gestión de reclamaciones y documentación clínica.

Esta formación online te proporcionará herramientas prácticas aplicables a tu desempeño diario, fortaleciendo tu perfil profesional mediante competencias en mejora continua, prevención de eventos adversos y atención centrada en el paciente dentro de cualquier unidad o servicio sanitario.



**Duración:** 150 horas



**Créditos:** 6 Créditos ECTS



**Metodología:** Online



**Matriculación:** Permanente

# Programa Académico

- ✓ Comprender los fundamentos de la calidad asistencial, analizando su evolución histórica y dimensiones esenciales.
- ✓ Conocer el marco normativo e institucional español, identificando la legislación reguladora de la calidad sanitaria.
- ✓ Definir las competencias del TCAE, delimitando su responsabilidad profesional en la calidad asistencial.
- ✓ Fundamentar la seguridad del paciente, identificando riesgos asistenciales y prácticas preventivas basadas en evidencia.
- ✓ Diseñar indicadores de calidad, aplicando registros y sistemas de información para la evaluación asistencial.
- ✓ Dominar la gestión por procesos, elaborando protocolos y utilizando herramientas de mejora continua.
- ✓ Desarrollar habilidades de comunicación terapéutica, incorporando la humanización y la satisfacción del paciente.
- ✓ Aplicar los principios de calidad en la práctica diaria, integrando modelos de acreditación y buenas prácticas.



### 1: FUNDAMENTOS CONCEPTUALES Y EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL EN EL ÁMBITO SANITARIO

- 1.1. Concepto de calidad asistencial y su relevancia en los sistemas de salud contemporáneos
- 1.2. Evolución histórica del concepto de calidad aplicado a la asistencia sanitaria
- 1.3. Dimensiones fundamentales de la calidad asistencial según el modelo de Donabedian
- 1.4. Componentes esenciales de la calidad asistencial: efectividad, eficiencia, accesibilidad, seguridad, equidad y satisfacción del paciente
- 1.5. Principios de la gestión de la calidad total aplicados al sector sanitario
- 1.6. Cultura de calidad en las organizaciones sanitarias y su influencia en la práctica asistencial diaria

### 2: MARCO NORMATIVO, ORGANIZATIVO E INSTITUCIONAL DEL SISTEMA SANITARIO ESPAÑOL EN RELACIÓN CON LA CALIDAD

- 2.1. Estructura y organización del Sistema Nacional de Salud español
- 2.2. Legislación fundamental en materia de calidad asistencial y derechos del paciente
- 2.3. Estrategias nacionales de calidad y seguridad del paciente promovidas por el Ministerio de Sanidad
- 2.4. Organismos e instituciones implicados en la promoción y evaluación de la calidad asistencial
- 2.5. Planes de calidad institucionales: diseño, implementación y seguimiento en centros sanitarios
- 2.6. Derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario en el marco de la calidad asistencial



### 3: EL PAPEL DEL TÉCNICO EN CUIDADOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA EN LA CALIDAD ASISTENCIAL

- 3.1. Definición del perfil profesional del TCAE y delimitación de sus competencias dentro del equipo de salud
- 3.2. Integración del TCAE en el equipo multidisciplinar y su contribución a la calidad del cuidado
- 3.3. Responsabilidad profesional del TCAE en el cumplimiento de los estándares de calidad
- 3.4. Áreas de actuación del TCAE con mayor impacto en la calidad asistencial
- 3.5. Formación continua y desarrollo profesional del TCAE como garantía de calidad en los cuidados
- 3.6. Actitudes y habilidades profesionales del TCAE orientadas a la excelencia asistencial

### 4: SEGURIDAD DEL PACIENTE COMO COMPONENTE ESENCIAL DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

- 4.1. Conceptualización de la seguridad del paciente y su posición central en los modelos de calidad
- 4.2. Cultura de seguridad en las organizaciones sanitarias
- 4.3. Identificación y análisis de los principales riesgos asistenciales en la práctica del TCAE
- 4.4. Sistemas de notificación y registro de incidentes y eventos adversos
- 4.5. Prácticas seguras y recomendaciones basadas en la evidencia para la prevención de eventos adversos
- 4.6. Estrategias nacionales e internacionales de seguridad del paciente
- 4.7. Metodologías de análisis de eventos adversos aplicables al ámbito asistencial





### 5: INDICADORES DE CALIDAD ASISTENCIAL: DISEÑO, MEDICIÓN Y APLICACIÓN PRÁCTICA

- 5.1. Concepto de indicador de calidad y su utilidad en la evaluación de la asistencia sanitaria
- 5.2. Tipología de indicadores de calidad en el ámbito sanitario
- 5.3. Diseño y selección de indicadores de calidad relevantes para la práctica del TCAE
- 5.4. Metodología de recogida de datos y fuentes de información para la monitorización de indicadores
- 5.5. Cuadros de mando y herramientas de presentación de resultados de calidad
- 5.6. Estándares de calidad asistencial y su relación con los objetivos institucionales

### 6: GESTIÓN POR PROCESOS Y PROTOCOLIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL

- 6.1. Fundamentos de la gestión por procesos en las organizaciones sanitarias
- 6.2. Diseño y representación gráfica de los procesos asistenciales
- 6.3. Protocolos, guías de práctica clínica y procedimientos normalizados de trabajo
- 6.4. Protocolos de especial relevancia para la práctica profesional del TCAE
- 6.5. Variabilidad en la práctica asistencial y su impacto negativo en la calidad de los cuidados
- 6.6. Evaluación y actualización periódica de los protocolos y procedimientos asistenciales



### 7: HERRAMIENTAS Y METODOLOGÍAS PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL

- 7.1. El ciclo de mejora continua de Deming (PDCA) como marco metodológico fundamental
- 7.2. Herramientas básicas de calidad aplicadas al entorno sanitario
- 7.3. Auditorías de calidad en el ámbito sanitario
- 7.4. Grupos de mejora y comisiones de calidad en los centros sanitarios
- 7.5. Metodología Lean Healthcare y su aplicación a la mejora de la eficiencia asistencial
- 7.6. Diseño e implementación de proyectos de mejora de calidad en la práctica del TCAE

### 8: COMUNICACIÓN, HUMANIZACIÓN Y ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE COMO EJES DE CALIDAD

- 8.1. La atención centrada en el paciente como paradigma de calidad asistencial
- 8.2. Comunicación terapéutica entre el TCAE y el paciente
- 8.3. Comunicación efectiva dentro del equipo multidisciplinar como factor de calidad y seguridad
- 8.4. Humanización de la asistencia sanitaria
- 8.5. Atención a la diversidad cultural, funcional y social del paciente como dimensión de la calidad
- 8.6. Gestión de situaciones conflictivas y atención a pacientes en condiciones de especial vulnerabilidad



### 9: SATISFACCIÓN DEL USUARIO, GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y PARTICIPACIÓN DEL PACIENTE EN LA CALIDAD

- 9.1. Concepto de satisfacción del paciente y su importancia como indicador de calidad asistencial
- 9.2. Instrumentos y metodologías para la medición de la satisfacción del paciente
- 9.3. Sistema de sugerencias, reclamaciones y agradecimientos en los centros sanitarios
- 9.4. Participación activa del paciente en su propio proceso asistencial y en la mejora de los servicios
- 9.5. El TCAE como agente facilitador de la participación y la satisfacción del paciente

### 10: DOCUMENTACIÓN CLÍNICA, REGISTROS ASISTENCIALES Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN AL SERVICIO DE LA CALIDAD

- 10.1. Importancia de la documentación clínica como herramienta de calidad y continuidad asistencial
- 10.2. Registros asistenciales vinculados a la práctica profesional del TCAE
- 10.3. Historia clínica electrónica y sistemas de información sanitaria
- 10.4. Trazabilidad de los procesos asistenciales a través de la documentación clínica
- 10.5. Auditoría de registros como herramienta de evaluación de la calidad de los cuidados



### 11: MODELOS DE ACREDITACIÓN, CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN EXTERNA DE LA CALIDAD EN CENTROS SANITARIOS

- 11.1. Concepto y diferencias entre acreditación, certificación y evaluación externa de la calidad
- 11.2. Modelo de la European Foundation for Quality Management (EFQM) aplicado al ámbito sanitario
- 11.3. Normas ISO aplicables a los centros y servicios sanitarios
- 11.4. Modelos de acreditación sanitaria específicos en España
- 11.5. El papel del TCAE en los procesos de acreditación y certificación de su centro de trabajo
- 11.6. Sellos de calidad, reconocimientos y premios a la excelencia en el ámbito sanitario

### 12: APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA CALIDAD ASISTENCIAL EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DIARIO DEL TCAE

- 12.1. Integración de los principios de calidad en las rutinas de trabajo del TCAE
- 12.2. Buenas prácticas del TCAE en las áreas asistenciales más relevantes
- 12.3. Prevención y control de las infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria desde el rol del TCAE
- 12.4. Detección de oportunidades de mejora en la práctica asistencial diaria del TCAE
- 12.5. Gestión del estrés profesional y prevención del síndrome de desgaste como factor de calidad
- 12.6. Casos prácticos y supuestos de aplicación de la calidad asistencial en diferentes unidades y servicios



# Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



# Proceso de **Matriculación**



## **Formalización de la matrícula:**

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

**Matricúlate**

**Más información**



# Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.



# ¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



## Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



## Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



## Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.



# ¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



## A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



## Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



## Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



**SERCA**

INSTITUTO  
DE ALTOS ESTUDIOS  
ESPECIALIZADOS



## ¿Necesita más **información**?

 [www.institutoserca.com](http://www.institutoserca.com)

 [info@institutoserca.com](mailto:info@institutoserca.com)

 +34 958 372 363 / 660 880 416

