



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN CALIDAD ASISTENCIAL Y MEJORA CONTINUA EN LOS CUIDADOS: HERRAMIENTAS PRÁCTICAS PARA TCAE



FORMACIÓN PERMANENTE



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 y Mejora Continua en los Cuidados: Herramientas Prácticas para TCAE de Instituto Serca, diseñado para aquellos profesionales que desean impulsar la excelencia en su práctica diaria y contribuir activamente a la seguridad y satisfacción del paciente.

A lo largo del programa, abordarás los fundamentos de la calidad asistencial, el marco normativo sanitario español, sistemas de gestión como las normas ISO 9001 y el modelo EFQM, así como herramientas prácticas de mejora continua como el ciclo PDCA, el diagrama de Ishikawa o el análisis de Pareto. También profundizarás en seguridad del paciente, gestión de riesgos, elaboración de protocolos estandarizados y diseño de proyectos de mejora aplicados a cuidados auxiliares.

Además, trabajarás competencias esenciales en comunicación efectiva, trabajo en equipo interdisciplinar, gestión de reclamaciones y auditorías de calidad. Con esta formación online, fortalecerás tu perfil profesional como TCAE, adquiriendo las competencias necesarias para liderar iniciativas de mejora y garantizar unos cuidados seguros y de calidad en cualquier entorno asistencial.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Comprender los fundamentos de la calidad asistencial, identificando sus dimensiones y modelos de referencia.
- ✓ Conocer el marco normativo y los sistemas de gestión, describiendo su aplicación en centros sanitarios.
- ✓ Definir el rol del TCAE en la calidad, diferenciando sus competencias y responsabilidades profesionales.
- ✓ Aplicar herramientas de mejora continua, utilizando el ciclo PDCA en cuidados auxiliares.
- ✓ Elaborar indicadores de calidad y evaluar satisfacción, analizando datos para la toma de decisiones.
- ✓ Identificar riesgos asistenciales y prácticas seguras, incorporando protocolos estandarizados de cuidados.
- ✓ Desarrollar habilidades de comunicación y trabajo en equipo, aplicándolas al entorno asistencial.
- ✓ Diseñar proyectos de mejora continua, integrando auditorías como herramienta de evaluación.



1: FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD ASISTENCIAL EN EL CONTEXTO SANITARIO ACTUAL

- 1.1. Concepto de calidad asistencial y su evolución histórica en los sistemas de salud
- 1.2. Dimensiones de la calidad asistencial según los principales organismos internacionales
- 1.3. Modelos conceptuales de referencia en calidad asistencial
- 1.4. Diferencias entre calidad técnica, calidad percibida y calidad total en salud
- 1.5. La cultura de calidad como eje vertebrador de las organizaciones sanitarias
- 1.6. Relevancia de la calidad asistencial para los profesionales de cuidados auxiliares

2: MARCO NORMATIVO, INSTITUCIONAL Y ORGANIZATIVO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

- 2.1. Legislación sanitaria española en materia de calidad asistencial
- 2.2. Estrategias y planes nacionales de calidad del Sistema Nacional de Salud
- 2.3. Organismos e instituciones de referencia en calidad asistencial
- 2.4. Estructura organizativa de la calidad en los centros sanitarios
- 2.5. Derechos y deberes de los pacientes como marco de referencia para la calidad
- 2.6. Implicaciones del marco normativo para la práctica del TCAE



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

- 3.1. Competencias profesionales del TCAE en el marco del equipo de salud
- 3.2. Contribución específica del TCAE a cada dimensión de la calidad asistencial
- 3.3. Responsabilidad profesional y ética del TCAE en la prestación de cuidados de calidad
- 3.4. Integración del TCAE en los equipos y comisiones de mejora de la calidad
- 3.5. Formación continua y desarrollo profesional como garantía de calidad en los cuidados
- 3.6. Buenas prácticas profesionales del TCAE: ejemplos aplicados a contextos reales

4: SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD APLICADOS AL ENTORNO SANITARIO

- 4.1. Concepto y principios de los sistemas de gestión de la calidad (SGC)
- 4.2. Las normas ISO 9001 y su aplicación en organizaciones sanitarias
- 4.3. El modelo EFQM de Excelencia aplicado a centros sanitarios
- 4.4. Modelos de acreditación sanitaria específicos
- 4.5. Gestión por procesos como base de los sistemas de calidad
- 4.6. Documentación del sistema de gestión de la calidad
- 4.7. Participación del TCAE en la implantación y mantenimiento de los sistemas de calidad



5: HERRAMIENTAS BÁSICAS DE MEJORA CONTINUA APLICADAS A LOS CUIDADOS AUXILIARES

- 5.1. El ciclo PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) como metodología central de mejora
- 5.2. Herramientas para la identificación y análisis de problemas de calidad
- 5.3. Herramientas para la recogida y organización de datos
- 5.4. Herramientas para la generación de soluciones y toma de decisiones
- 5.5. Herramientas para el seguimiento y la evaluación de las mejoras implementadas
- 5.6. Aplicación integrada de las herramientas: resolución de un caso práctico asistencial

6: INDICADORES DE CALIDAD Y MEDICIÓN DE RESULTADOS EN CUIDADOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA

- 6.1. Concepto, tipología y características de los indicadores de calidad
- 6.2. Indicadores de calidad específicos relacionados con los cuidados del TCAE
- 6.3. Construcción y formulación técnica de un indicador de calidad
- 6.4. Sistemas de monitorización y cuadros de mando en cuidados
- 6.5. Uso de los resultados de los indicadores para la toma de decisiones y la mejora
- 6.6. Errores frecuentes en la medición de indicadores y estrategias para evitarlos



7: SEGURIDAD DEL PACIENTE Y GESTIÓN DE RIESGOS ASISTENCIALES EN LA PRÁCTICA DEL TCAE

- 7.1. Concepto de seguridad del paciente y magnitud del problema a nivel global
- 7.2. Cultura de seguridad en las organizaciones sanitarias
- 7.3. Identificación y análisis de riesgos asistenciales en los cuidados auxiliares
- 7.4. Prácticas seguras de especial relevancia para el TCAE
- 7.5. Sistemas de notificación y registro de incidentes y eventos adversos
- 7.6. Aprendizaje organizativo a partir del análisis de incidentes de seguridad

8: PROTOCOLOS, GUÍAS DE PRÁCTICA CLÍNICA Y PROCEDIMIENTOS ESTANDARIZADOS EN CUIDADOS AUXILIARES

- 8.1. Conceptualización y diferencias entre protocolos, guías clínicas y procedimientos normalizados
- 8.2. Importancia de la estandarización de los cuidados para la calidad y la seguridad
- 8.3. Metodología para la elaboración de protocolos de cuidados auxiliares
- 8.4. Protocolos de cuidados auxiliares más relevantes en la práctica diaria
- 8.5. Implantación, difusión y adherencia a los protocolos en las unidades asistenciales
- 8.6. Revisión, actualización y evaluación del cumplimiento de protocolos



TEMA 9: COMUNICACIÓN EFECTIVA, TRABAJO EN EQUIPO Y CULTURA DE CALIDAD EN EL ENTORNO ASISTENCIAL

- 9.1. La comunicación como determinante fundamental de la calidad y la seguridad asistencial
- 9.2. Técnicas y herramientas de comunicación segura en los cuidados
- 9.3. Comunicación con el paciente y su familia orientada a la calidad del cuidado
- 9.4. Trabajo en equipo interdisciplinar como factor clave de la calidad asistencial
- 9.5. Gestión constructiva de conflictos en el equipo de trabajo
- 9.6. Liderazgo participativo y su influencia en la cultura de calidad de las unidades

TEMA 10: GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

- 10.1. La satisfacción del paciente como indicador esencial de la calidad percibida
- 10.2. Métodos e instrumentos para medir la satisfacción de los pacientes
- 10.3. Sistemas de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias
- 10.4. Gestión de incidencias asistenciales y no conformidades
- 10.5. El papel del TCAE en la atención al paciente insatisfecho y en la gestión de incidencias
- 10.6. Utilización de la información de satisfacción y reclamaciones como motor de mejora



11: AUDITORÍAS DE CALIDAD Y PROCESOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN EN CUIDADOS

- 11.1. Concepto, tipos y objetivos de las auditorías de calidad en el ámbito sanitario
- 11.2. Metodología para la realización de auditorías internas de cuidados
- 11.3. Auditorías específicas aplicadas a los cuidados auxiliares de enfermería
- 11.4. Evaluación externa y acreditación de centros sanitarios
- 11.5. Planes de acción derivados de las auditorías: priorización e implementación de mejoras
- 11.6. Benchmarking como estrategia de comparación y aprendizaje entre organizaciones

12: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA CONTINUA EN CUIDADOS AUXILIARES

- 12.1. Concepto de proyecto de mejora y su inserción en la estrategia de calidad del centro
- 12.2. Identificación y selección de oportunidades de mejora en el ámbito del TCAE
- 12.3. Metodología para el diseño de un proyecto de mejora continua
- 12.4. Implementación del proyecto de mejora en la unidad asistencial
- 12.5. Evaluación de resultados y sostenibilidad de las mejoras alcanzadas
- 12.6. Comunicación y difusión de los resultados del proyecto de mejora
- 12.7. Casos prácticos resueltos de proyectos de mejora liderados por TCAE



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

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

