



ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

TÍTULO DO PROGRAMA: GESTÃO HOSPITALAR E QUALIDADE DO ATENDIMENTO

CARGA HORÁRIA: 80H

PRAZO MÁXIMO PARA CONCLUSÃO: 180 DIAS

EMENTA:

Conceito e controle de qualidade. Qualidade no contexto de saúde. Humanização no atendimento em saúde. Auditoria de qualidade. Ferramentas para avaliar a qualidade. Planejamento estratégico. Sistemas de avaliação de qualidade. Certificação ISO. Gestão de qualidade. Sistema Nacional de Acreditação.

OBJETIVOS GERAIS:

Este conteúdo tem por finalidade levar você à compreensão e aplicação das técnicas e ferramentas de gestão, certificação e acreditação hospitalar.

COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS:

UNIDADE I – FUNDAMENTOS DA QUALIDADE HOSPITALAR

- Definir o conceito de qualidade.
- Aplicar os sete princípios da gestão de qualidade.
- Identificar as características que definem a qualidade nos hospitais.
- Aplicar as diretrizes para a humanização no atendimento em saúde.

UNIDADE II – AVALIAÇÃO E AUDITORIA DE QUALIDADE HOSPITALAR

- Definir os conceitos e identificar as características dos indicadores de qualidade hospitalar.
- Compreender o conceito e a finalidade da auditoria de qualidade.
- Discernir sobre o funcionamento da auditoria interna e externa.
- Aplicar as ferramentas para avaliar a qualidade.

UNIDADE III – PLANEJAMENTO, AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE HOSPITALAR

- Definir o conceito de planejamento estratégico, compreendendo sua finalidade e as principais ferramentas de aplicação.



- Identificar os sistemas de avaliação da qualidade.
- Aplicar as técnicas e ferramentas de avaliação da qualidade.
- Compreender a dinâmica e procedimentos para a certificação ISO 9000.

UNIDADE IV – ACREDITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO HOSPITALAR

- Diferenciar certificação de acreditação.
- Compreender a história da acreditação e das instituições acreditadoras na área de saúde.
- Aplicar as técnicas de gestão da qualidade.
- Entender o Sistema Nacional de Acreditação.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

UNIDADE I – FUNDAMENTOS DA QUALIDADE HOSPITALAR
CONCEITO DE QUALIDADE
CONTROLE DE QUALIDADE
QUALIDADE NO CONTEXTO DE SAÚDE
HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO EM SAÚDE
UNIDADE II – AVALIAÇÃO E AUDITORIA DE QUALIDADE HOSPITALAR
CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS DOS INDICADORES
AUDITORIA DE QUALIDADE
AUDITORIA INTERNA E EXTERNA
FERRAMENTAS PARA AVALIAR A QUALIDADE
UNIDADE III – PLANEJAMENTO, AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE HOSPITALAR
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
SISTEMAS DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE
TÉCNICAS E FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO
CERTIFICAÇÃO I.S.O.
UNIDADE IV – ACREDITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO HOSPITALAR
CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO
HISTÓRIA DA ACREDITAÇÃO E INSTITUIÇÕES ACREDITADORAS
GESTÃO DE QUALIDADE
SISTEMA NACIONAL DE ACREDITAÇÃO

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

BURMESTER, H. **Gestão da qualidade hospitalar**. Editora Saraiva, 2013.

BURMESTER, H. **Manual de gestão hospitalar**. Editora FGV, 2012.

CHIROLI, DMG. **Avaliação de sistemas de qualidade**. Editora InterSaberes; 2016.

MELLO, CHP. **Gestão da qualidade**. São Paulo, Editora Pearson. 2011.

NASCIMENTO, AB. **Gestão hospitalar e qualidade do atendimento**. São Paulo, Editora Pearson, 2017.



POSSOLLI, GE. **Acreditação hospitalar**: gestão da qualidade, mudança organizacional e educação permanente. Editora InterSaberes, 2017.

SALU, EJ. **Administração hospitalar no Brasil**. Barueri, Editora Manole, 2012.

SANTOS, JF.; SENNA, AM.; SPILLER, ES. & VILAR, JM. **Gestão dos serviços em saúde**. Editora FGV, 2014.

SCARPI, MJ. **Administração em saúde – autogestão de consultório e clínicas**. Editora Doc, 2015.