

Mestrado em Gestão de Recursos de Saúde

Mestrado, 2º Ciclo

Plano: Despacho nº 13850/2011 - 14/10/2011

Ficha da Unidade Curricular: Gestão da Qualidade na Saúde

ECTS: 5; Horas - Totais: 135.0, Contacto e Tipologia, TP:41.0;

Ano|Semestre: 1|S2; Ramo: Tronco comum;

Tipo: Obrigatória; Interação: Presencial; Código: 301211

Área Científica: Gestão

Docente Responsável

Natércia Maria Ferreira dos Santos

Docente e horas de contacto

Natércia Maria Ferreira dos Santos, 41h TP

Professor Adjunto

Objetivos de Aprendizagem

No final do curso os alunos devem ser capazes de interpretar as principais normas da série ISO 9000 e definir procedimentos e instruções de trabalho; de desenvolver e implementar sistemas de garantia ou controlo de Qualidade; e de implementar sistemas de controlo estatístico.

Conteúdos Programáticos

1 – Introdução - Enquadramento histórico da Qualidade

2 - Sistemas de gestão da Qualidade. Normas de garantia da Qualidade. Formalização de um sistema da Qualidade (NP 4433:2005).

3 - Certificação. Sistemas de Gestão da Qualidade - Normas ISO 9000. Acreditação de entidades. Norma ISO 17025. Auditorias - Norma ISO 19011.

4 – Qualidade nos Serviços de Saúde.

Conteúdos Programáticos (detalhado)

I. Introdução à Gestão da Qualidade

I.1. Definições e conceitos

I.2. Princípios e objetivos

I.3. Perceção da qualidade

I.4. Evolução histórica da qualidade

I.6. Qualidade vs. competitividade

II. Qualidade nos Serviços de Saúde

III. Custos de Obtenção da qualidade (COQ)

III.1. Démarche COQ

III.2. Indicadores para avaliação dos COQ

III.3. Custos da não-qualidade

IV. Política de Produto

IV.1. Conceito de produto

- IV.2. Análise do ciclo de vida do produto (ACV)
- IV.3. Matriz BCG
- V. Formalização de um sistema de gestão da qualidade
 - V.1. Normalização
 - V.2. Normas da família ISO 9000
 - V.3. Certificação de sistemas de gestão da qualidade
 - V.4. Manual da qualidade
 - V.5. Certificação de produtos
 - V.6. Referencial EQUASS – European Quality of Social Service
 - V.7. Acreditação de entidades - Norma ISO 17025
- VI. Auditorias da qualidade – Norma ISO 19011
- VII. Controlo estatístico do processo - CEP
 - VII.1. Noções de estatística
 - VII.2. Planos de amostragem
 - VII.3. Princípio das cartas de controlo e respetivos limites
 - VII.4. Cartas de controlo de variáveis e de atributos
- VIII. Certificações nos serviços de Saúde

Metodologias de avaliação

- Avaliação teórica - Teste escrito em qualquer das épocas.
- Avaliação teórico-prática – Trabalho de pesquisa bibliográfica.
- A classificação final - média das notas das 2 partes.
- A aprovação implica uma nota superior ou igual a 10 em ambas as partes.

Software utilizado em aula

Não aplicável.

Estágio

Não aplicável.

Bibliografia recomendada

- Silva, M.G. (2013). *GESTÃO DA QUALIDADE EM CUIDADOS DE SAÚDE*. Lisboa: Monitor.
- Martins, A.R. e Carvalho, J.C. (2012). *GESTÃO DA MUDANÇA NA SAÚDE – Fundamentos e Roadmap*, Lisboa: Edições Sílabo.
- Mezomo, J.C. (2001). *GESTÃO DA QUALIDADE NA SAÚDE: princípios básicos*. S. Paulo: Manole.
- Pires, A. (2007). *QUALIDADE – Sistemas de Gestão da Qualidade*. 3ª Ed., Lisboa: Edições Sílabo
- Nóbrega, S., Varanda, J. e Silva, A. (2004). *ALQUIMIA DA QUALIDADE NA GESTÃO DOS HOSPITAIS*. Cascais:Principia

Coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos

Os conteúdos programáticos estão em coerência com os objetivos da unidade curricular dado que o programa foi concebido para abordar de forma integrada a gestão da qualidade nomeadamente no que diz respeito à implementação de sistemas de gestão da qualidade nos serviços de saúde. No que respeita aos custos da qualidade, os exercícios e os estudos de casos são selecionados de modo a ilustrar várias situações. Em relação ao controlo estatístico do processo, ao longo da exposição dos conteúdos são feitas alusões às principais questões e aos desafios que se colocam aos responsáveis pela qualidade de qualquer entidade.

Metodologias de ensino

Aulas teóricas expositivas. Aulas teórico-práticas com estudos de casos e resolução de exercícios.

Coerência das metodologias de ensino com os objetivos

No quadro do processo de Bolonha pretende-se que os alunos adquiram capacidades de estudo e trabalho autónomos, quer através da realização de trabalhos individuais e em grupo, apoiados em trabalho de pesquisa, e devidamente orientados pelos docentes, quer através da elaboração e apresentação oral desses trabalhos. As atividades de trabalho presencial nesta UC permitem a apresentação e discussão dos conteúdos programáticos da UC e também realizados alguns estudos de casos de modo a proporcionar aos alunos ferramentas para conseguirem implementar sistemas de gestão da qualidade ou medidas de melhoria contínua. O docente prevê no seu horário períodos de atendimento individual aos alunos, para esclarecimento de dúvidas e ajuda na elaboração dos trabalhos. Esta orientação tutorial tem como objetivo incentivar os alunos a procurar informação bibliográfica de modo a alargar o seu conhecimento e proporcionar-lhes experiências diversas nas diferentes áreas da gestão da qualidade.

Entende-se assim que a metodologia proposta permite que os alunos desenvolvam capacidades para aplicar e integrar conhecimentos adquiridos na resolução de problemas e situações práticas, dotando-os com capacidade para entrar no mercado de trabalho e poder adaptarem-se às técnicas de gestão da qualidade necessárias para por exemplo colaborar em processos de certificação ou avaliar a satisfação dos clientes.

Língua de ensino

Português

Pré requisitos

Não aplicável.

Programas Opcionais recomendados

Não aplicável.

Observações

Docente Responsável



Diretor de Curso, Comissão de Curso



Conselho Técnico-Científico

Homologado pelo C.T.C.

Acta n.º 99 Data 25/12

