

|                          |                                                       |                   |                                                       |
|--------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------|
| Unidade Curricular       | Qualidade em Unidades de Saúde                        | Área Científica   | Gestão                                                |
| Mestrado em              | Gestão das Organizações - Gestão de Unidades de Saúde | Escola            | Escola Superior de Tecnologia e de Gestão de Bragança |
| Ano Letivo               | 2019/2020                                             | Ano Curricular    | 1                                                     |
| Tipo                     | Semestral                                             | Semestre          | 2                                                     |
| Horas totais de trabalho | 162                                                   | Horas de Contacto | T - - TP 42 PL - TC - S 3 E - OT - O -                |
| Nível                    | 2-1                                                   | Créditos ECTS     | 6.0                                                   |
| Código                   | 5009-517-1205-00-19                                   |                   |                                                       |

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutoria; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s) Eugénia Maria Garcia Jorge Anes

#### Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Usar o vocabulário e linguagem da Qualidade;
2. Analisar de forma crítica os fatores que podem condicionar a qualidade de qualquer processo/produto/serviço de uma organização prestadora de cuidados de saúde;
3. Listar e analisar os modelos de Gestão da Qualidade desenvolvidos/aplicados às organizações prestadoras de cuidados de saúde em Portugal;
4. Descrever os modelos de Gestão da Qualidade desenvolvidos/aplicados às organizações prestadoras de cuidados de saúde em Portugal e resumir as principais diferenças;
5. Elaborar a documentação de suporte a um sistema de gestão da qualidade de acordo com as exigências de cada modelo de Gestão da Qualidade;
6. Aplicar ferramentas de medição/monitorização/avaliação da qualidade de um processo/produto/serviço numa organização prestadora de cuidados de saúde;
7. Justificar a necessidade de implementar Sistemas de Gestão da Qualidade nas organizações prestadoras de cuidados de Saúde.

#### Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:  
Dominar a língua inglesa ao nível escrito e falado.

#### Conteúdo da unidade curricular

Evolução e Conceitos. Ferramentas da Qualidade. Sistema Português da Qualidade na Saúde. A ISO 9001: 2000 e a Saúde. A ISO 9000: 2000. Processos. Medidas e Auditoria. Documentação do sistema.

#### Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. Evolução e Conceitos
2. Ferramentas da Qualidade: Ferramentas Tradicionais; Novas Ferramentas
3. Sistema Português da Qualidade na Saúde
4. ISO9000: 2000; Implementação de Sistema da Qualidade; Gestão da Qualidade, Certificação; Acreditação
5. Processos: Abordagem por processos; Desenho de processos
6. Medidas e Auditoria: Medição, monitorização e análise; Processos de avaliação
7. Documentação do sistema

#### Bibliografia recomendada

1. Silva, M. G. (2013). Gestão da Qualidade em cuidados de saúde. Lisboa: Minitor.
2. Capricho, L. & Lopes, A. (2007). Manual de gestão da qualidade. Lisboa: Editora RH.
3. Rodrigues, M. V. (2016). Qualidade e Acreditação em Saúde. Brasil: Editorial Reviews
4. Rodrigues, M. V. (2014). Ações para a qualidade: Gestão estratégica e integrada para a melhoria dos processos na busca da qualidade e competitividade. Quinta Edição. São Paulo: Editora Campos
5. Nogueira, L. C. . (2014). Gerenciando pela Qualidade Total na Saúde . 4ª Edição. Brasil: Amazon.

#### Métodos de ensino e de aprendizagem

Aulas teórico-práticas seguindo uma metodologia expositiva e a análise de textos e casos que permitam a discussão entre os discentes com o objetivo de desenvolver a capacidade de análise crítica.

#### Alternativas de avaliação

1. A - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso)
  - Exame Final Escrito - 50%
  - Discussão de Trabalhos - 50%
2. B - (Ordinário, Trabalhador) (Especial)
  - Exame Final Escrito - 100%

#### Língua em que é ministrada

Português, com apoio em inglês para alunos estrangeiros

#### Validação Eletrónica

|                                 |                       |                            |
|---------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Eugénia Maria Garcia Jorge Anes | Paula Odete Fernandes | Paulo Alexandre Vara Alves |
| 09-03-2020                      | 09-03-2020            | 09-03-2020                 |