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	Nível	2-1	Créditos ECTS	6.0				
Tipo	Semestral	Semestre	2	Código	5009-517-1205-00-19						
Horas totais de trabalho	162	Horas de Contacto	T -	TP 42	PL -	TC -	S 3	E -	OT -	O -	

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

Este documento só tem validade académica depois de autenticado, em todas as suas folhas, com o selo a óleo da Instituição.