

**CURSO DE MESTRADO EM GESTÃO DA QUALIDADE EM SAÚDE**

**Unidade curricular:**

Gestão da Qualidade em Saúde

Curricular Unit:

Quality Management in Health

**Docente responsável (preencher o nome completo):**

Responsible academic staff member (fill in the fullname):

Maria Teresa Ferreira Herdeiro

**Objectivos da unidade curricular e competências a desenvolver (1000 caracteres);**

Compreender a necessidade da gestão da qualidade em saúde. Conhecer os referenciais de qualidade. Colaborar em equipas multidisciplinares de desenho, implementação e auditoria em gestão da qualidade em saúde.

Objectives of the curricular unit and competences to be developed (1000 caracteres)

Understand the need of quality management in health. Know the benchmarks of quality.  
Collaborate in multidisciplinary teams of design, implementation and audit of quality management in health.

**Conteúdos programáticos (1000 caracteres):**

Importância da gestão da qualidade (técnica e funcional) em saúde. Justificação económica para a qualidade: principais custos e indicadores de não qualidade. Dimensões da qualidade e sua medição. Indicadores e padrões de qualidade. Práticas de enfoque no utente: recolha de informação sobre necessidades e satisfação, gestão das reclamações, CRM (customer relationship management). O desenho de serviços para a qualidade. A organização da qualidade. Certificação da qualidade: referenciais normativos (ISO 9000 e King's Fund). Metodologias de auditorias. Dificuldades usuais e recomendações.

Syllabus (1000 caracteres)

Importance of quality management (technical and functional) in health. The economic case for quality: key indicators of cost and not quality. Dimensions of quality and its measurement. Indicators and quality standards. Practices focus on the user, gathering information on needs and satisfaction, complaints management, CRM (customer relationship management). The design services for quality. The organization of quality. Quality Certification: reference standards (ISO 9000 and King's Fund). Audit methodologies. Usual difficulties.

**Referências bibliográficas (máximo três títulos):**

Qualidade-Sistemas de Gestão da Qualidade, Edições Sílabo. A. Ramos Pires.

Gestão da Qualidade em Saúde. Edições Manole Saúde. João Catarin Mezomo.

Gestión de Calidad en el Laboratorio Clínico – C. Fernandez Espina; D. Mazziota. Panamericana

O regente (data e assinatura):