

# MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE

## GOS5705 - Avaliação e Qualidade em Serviços de Saúde

Docentes Responsáveis: Profa. Maria Eulália Lessa do Valle Dallora (HC-FMRP/USP) e Prof. Erasmo Gomes (FEA-RP/USP)

Quintas-feiras, das 14h. - 16h.

Mês	Aula	Dia	Conteúdo
Maio	I	21	i) <b>Apresentação da disciplina:</b> objetivo, abordagem, aspectos metodológicos, trabalhos a serem realizados, critérios de avaliação; ii) Sorteio dos Grupos e temas dos Seminários; iii) Aula Expositiva: Contextualização do curso
	II	28	<b>Aula Expositiva-</b> Gestão da Qualidade
Jun.	III	11	<b>Seminário 1-</b> Gestão da Qualidade Hospitalar e em Saúde: conceitos, desafios e perspectivas. <b>Seminário 2-</b> Ferramentas da Qualidade aplicadas a Gestão
	IV	18	<b>Aula Prática -</b> Visita ao Centro Integrado da Qualidade do HCFMRP-USP
	V	25	<b>Seminário 3-</b> Indicadores de Qualidade e de Gestão / <i>Balanced Scorecard</i> (BSC) <b>Sugestão de Estudo de Caso:</b> Apresentação e análise do Plano de Metas do HC <b>Seminário 4-</b> Planejamento Estratégico e Planejamento Estratégico em Saúde: conceito e aplicações. <b>Sugestão de Estudo de Caso:</b> Planejamento Estratégico HCFMRP-USP
Jul.	-	-	<b>Recesso</b>
Ago.	VI	6	<b>Aula Prática -</b> Serviço de Gerenciamento de Riscos e Segurança do Paciente - HCFMRP-USP
	VII	13	<b>Seminário 5-</b> Modelo de Excelência em Gestão da Fundação Nacional da Qualidade (MEG-FNQ) / Modelo de Gestão do Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH) <b>Sugestão de Estudo de Caso:</b> Roteiro de Visitas do CQH <b>Seminário 6-</b> Sistemas de Avaliação e Certificação da Qualidade de Serviços de Saúde (Acreditação). <b>Sugestão de Estudo de Caso:</b> Programa de Qualidade dos laboratórios de análises clínicas – HCFMRP-USP
	VIII	20	<b>Aula Prática -</b> Visita ao Hospital Estadual de Américo Brasiliense
	IX	27	<b>Pesquisa de campo -</b> Visita de Avaliação em Organização de Saúde (a definir)
Set.	X	3	Apresentação relatório da Visita de Avaliação + Encerramento da disciplina (Todos)

### Critérios de Pontuação:

Seminário (60%) + Comentários sobre Seminários (10%) + Pesquisa de Campo/Visita de Avaliação (30%)

### 1. Critérios para preparação e apresentação dos Seminários:

- O seminário deverá ter obrigatoriamente duas partes:
  - i) Teórico/conceitual;
  - ii) Aplicação dos conceitos na prática (apresentação de um artigo, estudo de caso ou pesquisa de campo...) de livre escolha do Grupo.
- Será avaliado o conteúdo/consistência conceitual; equidade entre os membros; criatividade/ inovação; esforço envolvido na realização do seminário; qualidade da apresentação.
- Os Grupos deverão entregar o material apresentado no Seminário (exclusivamente via EAD).

## 2. Comentários sobre os temas dos Seminários:

- Até a aula subsequente aos Seminários, todos(as), individualmente, deverão entregar, via EAD, comentários, dúvidas, apreciação sobre os temas tratados em cada um dos Seminários. Observe que não é para avaliar o Seminário, mas o tema abordado.
- Os comentários devem tratar sobre a complexidade do tema, implicações para a prática organizacional e para a agenda de pesquisa, limites e possibilidades de aplicação, (in)suficiências identificadas na literatura, correlação com outros temas/assuntos...
- Entregas atrasadas: vide no EAD a tabela de desconto de nota por dia de atraso.

## 3. Visita de Avaliação:

- O relatório da Visita Técnica deverá obedecer a seguinte estrutura:
- Contexto organizacional – identificação da unidade
- Relação das questões avaliadas e a sua conformidade ou não.
- Pontos fortes da unidade: questões além do roteiro avaliado que merecem destaque.
- Oportunidades de melhorias: questões além do roteiro avaliado que merecem melhorias.
- Conclusão/ recomendações.

## BIBLIOGRAFIA

### SEMINÁRIO 1 – GESTÃO DA QUALIDADE HOSPITALAR E EM SAÚDE

#### AVALIAÇÃO

DONABEDIAN.A, **The quality of medical care.**Science, v. 200, 26 May 1978

DONABEDIAN.A, **The seven pillar of quality.**ArchPathol Lab Med. v. 114, p 1115-1118, 1990.

DONABEDIAN.A, **The quality of care: how can it be assessed?**ArchPatholLab Med. v. 121, p 1145-1150, 1997.

DONABEDIAN, A. **La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación.** Ediciones científicas: La Prensa Médica Mexicana, S.A, 1980, ISBN 968-435-080-5. LIVRO CAP 3

FRIAS, PG., ET AL **Atributos da qualidade em Saúde. Cap. 4.** In: Samico, I.; FELISBERTO, E.; FIGUEIRÓ, AC.; FRIAS, PG. **Avaliação em Saúde: Bases Conceituais e Operacionais.** Editora Científica Ltda, Rio de Janeiro: MedBook, 2010, ISBN 978-85-99977-46-0.

SERAPIONI, M. **Avaliação da qualidade em saúde: reflexões teórico-metodológicas para uma abordagem multidimensional.** Revista Crítica de Ciências Sociais, n. 85, p. 65-82, 2009.

TANAKA. O. Y.; TAMAKI. E. M. **O papel da avaliação para a tomada de decisão na gestão de serviços de saúde.** Ciência & Saúde Coletiva, v. 17, n. 4, p 821-828, 2012.

VIACAVA, F.; ALMEIDA, C.; CAETANO, R.; FAUSTO, M.; MACINKO, J.; MARTINS, M.; NORONHA, J. C.; NOVAES, H. M. D.; OLIVEIRA, E. S.; PORTO, S. M.; SILVA, L. M. V.; SZWARCOWALD, C. L. **Uma metodologia de avaliação do desempenho do sistema de saúde brasileiro.** Ciência & Saúde Coletiva, v. 9, n. 3, p. 711-724, 2004.

#### GESTÃO DA QUALIDADE HOSPITALAR E EM SAÚDE

BALSANELLI, A. P.; JERICÓ, M. C. **Os reflexos da gestão pela qualidade total em instituições hospitalares brasileiras.** Acta Paulista Enfermagem, v.18, n.4, p 397-402, 2005.

CARVALHO, C. O. M.; SARDENBERG, C.; MATOS. A. C. C.; NETO, M. C.; SANTOS, B. C. **Qualidade em saúde: conceitos, desafios e perspectivas.** J Bras Nefrol, v.26, n. 4, p. 216-221, 2004.

D'INNOCENZO, M.; ADAMI, N.P.; CUNHA, I.C.K.O. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, n. 59, v. 1, p. 84-8. 2006.

FEKETE, M. C. **A Qualidade na prestação do cuidado em saúde.** Texto de Apoio da Unidade Didática I. p – 51-57.

FELDMAN, L. B.; GATTO, M. A. F.; CUNHA, I. C. K. O. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 18, n. 2, p 213-219, 2005.

GESTEIRA, P. N.; PEIXOTO, H. M.; SOUZA, H. C.; Miranda, L. F.; Normando, L. R. A. **Gestão da qualidade hospitalar na assistência dos serviços de enfermagem**. Universitas: Ciências da Saúde, Brasília, v. 8, n. 2, p. 97-115, jul./dez. 2010.

GROL, R. **Improving the quality of medical care**. JAMA: The Journal of the American Medical Association, v. 286, n. 20 p 2578-2585, November 28, 2001.

JÚNIOR, G. D. G.; VIEIRA, M. M. F. **Qualidade total e administração hospitalar: explorando disjunções conceituais**. Ciência & Saúde Coletiva, v. 7, n. 2, p 325-335, 2002.

MALIK, A. M. **Qualidade em serviços de saúde nos setores público e privado**, Cadernos Fundap. São Paulo, p 7-24, 1996.

MANZO, B. F.; BRITO, M. J. M.; CORRÊA, A. R. **Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde**. Revista Escola de Enfermagem USP, v. 45, n. 2, p 388-394, 2012.

MALLET, A. L. R. **Qualidade em Saúde: tópicos para discussão**. Revista da SOCERJ, v. 18, n. 5, p. 449-456, 2005.

ROCHA, E. S. B.; TREVIZAN, M. A. **Gerenciamento da qualidade em um serviço de enfermagem hospitalar**. Revista Latino-Americana de Enfermagem, v. 17, n. 2, 2009. [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae)

SAVASSI, L. C. M. **Qualidade em serviços públicos: os desafios da atenção primária**. Revista Brasileira Medicina de Família e Comunidade, v. 7, n. 23, Florianópolis, 2012.

## **SEMINÁRIO 2 - FERRAMENTAS DA QUALIDADE APLICADAS A GESTÃO**

ALEXANDRE, J. W. C. et al. **Aplicação do gráfico de controle por grupos em uma indústria manufatureira do estado do Ceará**. XXVI ENEGEP. ABEPRO. Fortaleza: ABEPRO 2006.

ANDRADE, F. F. **O método de melhorias PDCA**. 2003. 169 (Mestrado em Engenharia). Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo.

BRIALES, J. A.; FERRAZ, F. T. **Melhoria contínua através do kaizen: 13 p. 2005?**

CORTADA, A. C. H. **Implantação de um sistema de gestão da qualidade através do MASP**. 2005. 189 (Mestrado em Engenharia Mecânica). Faculdade de Engenharia Mecânica, Universidade Estadual de Campinas, Campinas.

. **Metodologia para Análise e Solução de Problemas**. Salvador: Universidade Federal da Bahia - Escola Politécnica. Curso de Especialização Gestão e Tecnologia da Construção de Edifícios: 37 p. 2005.

FMUSP. **Ferramentas de qualidade - metodologia para estudo e análise de problemas (EAP) - Anexo I**. Manual do Programa de Gestão da Qualidade do Hospital da Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo. São Paulo.

GIANNINI, R. **Aplicação de ferramentas do pensamento enxuto na redução de perdas em operações de serviços**. 2007. 121 (Mestrado em Engenharia). Escola Politécnica, Universidade de São Paulo São Paulo.

GOUVEIA E SILVA, A. P. D.; BAGGIO, M. A. **O uso do controle estatístico de processos para melhorar o desempenho das empresas de saneamento** 9p.

LEITE, O. P. **Controle da qualidade - curso: mecânica**. SOROCABA, F.: 88 p.

LIMA, A. A. N. et al. Aplicação do controle estatístico de processo na indústria farmacêutica. **Revista de Ciências Farmacêuticas Básica e Aplicada**, v. 27, n. 3, p. 177-187, 2006.

LOURES, C. A. D. S. **Um estudo sobre o uso da evidência física para gerar percepções de qualidade em serviços: casos de hospitais brasileiros**. 2003. 232 (Mestrado em Administração). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo São Paulo.

PERTENCE, P.P.; MELLEIRO, M.M. Implantação de ferramenta de gestão de qualidade em Hospital Universitário. **Revista da Escola de Enfermagem USP**, v. 4, n.44, pp. 1024-31. 2010.

REBELATO, M. G. et al. **Estudo sobre a aplicação de gráficos de controle em processos de saturação de papel XIII SIMPEP**. Bauru: 10 p. 2006.

REBELLO, M. A. D. F. R. Implantação do programa 5 S para a conquista de um ambiente de qualidade na biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 3, n. 1, p. 165-182, 2005.

SEBRAE. **Manual de ferramentas da qualidade**: 26 p. 2005.

### **PRODUÇÃO ENXUTA EM SERVIÇOS DE SAÚDE**

SEFFF, D.S.; SELAU, L.P.R.; PEDÓ, M.; SAURIN, T. Produção enxuta em serviços: potenciais aplicações no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. In: SEMANA DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO SUL-AMERICANA (SEPROSUL), 6., 2006, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2006. 10 p.

ARAUJO, C. A. S.; FIGUEIREDO, K. F. Princípios enxutos aplicados em serviços de saúde: cinco casos. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA (SEGET), 7., 2009. Resende. **Anais...** Resende: AEDB, 2009. 16 p.

### **LIVROS**

BALLESTEROS-ALVAREZ, M. E. (Coord.) **Administração da qualidade e da produtividade: abordagens do processo administrativo**. São Paulo: Atlas. 2001. 484p.

CARVALHO, M. M. & PALADINI, E. P. (Coords.). **Gestão da Qualidade: teoria e casos**. Rio de Janeiro: Campus, 2006. 355p.

CORRÊA, H. L. & CORRÊA, C. A. **Administração de produção e de operações**. Edição Compacta. São Paulo: Atlas, 2008. 446p. Cap. 6 - Qualidade Total e melhoramento em produção e operações. <As sete ferramentas para a qualidade ...>. pp. 134-151[17p.]

MIGUEL, P.A.C. **Qualidade: enfoques e ferramentas**. São Paulo: Artliber, 2006a. 263p.

NETO, A. S. & CAMPOS, L. M. F. **Manual de gestão da qualidade aplicado aos cursos de graduação**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 2006. 203p.

## **SEMINÁRIO 3 - INDICADORES DE QUALIDADE E DE GESTÃO / BALANCED SCORECARD (BSC)**

### **3.1 INDICADORES DA QUALIDADE**

ANGELO, M.L.B.; DEMARCHI T.M.; LIMA E.C. Análise crítica dos indicadores: experiência de implantação em um hospital público. **Revista de Administração em Saúde (RAS)**, São Paulo, v. 13, n. 53, 2011.

BITTAR, O. J. N. V. Indicadores de qualidade e quantidade em Saúde – Parte I. **Revista de Administração em Saúde (RAS)**, São Paulo, v.3, n. 12, p 21-28, 2001.

CALDANA, G.; GABRIEL, C. S.; BERNARDES, A.; ÉVORA, D. M. E. **Indicadores de desempenho em serviço de enfermagem hospitalar: revisão integrativa**. *Revista Rene*, v. 12, n. 1, p 189-197, 2011.

Duarte, I. G.; Ferreira, D. P. **Uso de indicadores na gestão de um centro cirúrgico**. *RAS*. v.8, n. 31, p 63-70, 2006.

HINRICHSEN, S.L.; HINRICHSEN, P.E.G.; VILELLA, T.A.S.; OLIVEIRA, C.L.F.; CAMPOS, M.; SABINO, G.; POSSAS, L.; BARROS, F. R. Seleção de indicadores assistenciais para o monitoramento da qualidade em saúde. **Revista de Administração em Saúde (RAS)**, São Paulo, v. 13, n. 53, 2011.

FUNDAÇÃO NACIONAL DE QUALIDADE: **Indicadores de Desempenho – Estruturação do Sistema de Indicadores Organizacionais**. Fundação Nacional da Qualidade, 3ª Edição, São Paulo, 2012.

JUNIOR, A. E. **Uso da informação na gestão de hospitais públicos**. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 12, n. 3, p 655-666, 2007.

LARA G. B.; LASMAR, S. C. G.; XAVIER, G. Aprimoramento do programa IHMG: novo rol de indicadores gerenciais. In: **RAHIS: Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**. Ano1, n. 2, jan/jun 2009.

MATTOS, D.; SÉRGIO, J. V.; LOZER, A. C.; SILVA, B. C.; GOMES, F. M. A. N. **Metodologia de construção de indicadores para avaliação institucional da Agência Nacional de Saúde Suplementar**. II Congresso Consad de

Gestão Pública , Painel 58: Gestão da regulação. Disponível em: (<http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=527>) Acesso em 03.09.2013.

**Programa CQH: compromisso com a qualidade hospitalar – 3. ed. Caderno de Indicadores CQH. São Paulo:** Van Moorsel Gráfica e Editora, 2009.

RAMOS, A. W.; MIYAKE, D. I. **Desenvolvendo indicadores de produtividade e qualidade em hospitais:** uma proposta de método. Produto & Produção, vol. 11, n. 2, p. 67 - 84, jun. 2010.

KURCGANT, P.; TRONCHIN, D. M. R.; MELLEIRO, M. M. **A construção de indicadores de qualidade para avaliação de recursos humanos nos serviços de enfermagem: pressupostos teóricos.** Acta Paul Enfermagem, v. 19, n. 1, p 88-91, 2006.

SCHOUT, D.; NOVAES, H. M. D. **Do registro ao indicador: gestão da produção da informação assistencial nos hospitais.** Ciência & Saúde Coletiva, 12(4):935-944, 2007.

VIEIRA, D. K.; DETONI, D.J.; BRAUM, L.M.S. **Indicadores de qualidade em uma unidade hospitalar.** III SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Disponível em: ([http://www.w.aedb.br/seget/artigos06/680\\_Indicadores%20de%20qualidade%20em%20uma%20Unidade%20Hospitalar.pdf](http://www.w.aedb.br/seget/artigos06/680_Indicadores%20de%20qualidade%20em%20uma%20Unidade%20Hospitalar.pdf)). Acesso em 02.09.2013.

### **3.2 BALANCED SCORECARD - GERAL**

KAPLAN, R.S.; NORTON, D. P. **A Estratégia em Ação.** Rio de Janeiro: Campus, 1997.

### **3.3 BALANCED SCORECARD - GESTÃO DA SAÚDE**

GARCIA, R. B.; OLIVEIRA, L. A utilização do balancedscorecard: uma pesquisa-ação em hospital público. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 27., 2007. **Anais....**Foz do Iguaçu: ABEPRO, 2007, 10 p.

QUESADO, P. R.; MACEDO, N. **O *Balanced Scorecard* no serviço de urgência de um hospital público empresarializado: estudo de caso.** In: XIV Encuentro AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas). Coimbra, 2010. 24 p.

### **SEMINÁRIO 4- PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM SAÚDE: CONCEITO E APLICAÇÕES.**

### **5.1 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO (GERAL)**

ALMEIDA, M.I.R. **Manual de planejamento estratégico.** 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010. 168 p.

CHIAVENATO, I.; SAPIRO, A. **Planejamento Estratégico: fundamentos e aplicações.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. (6ª reimpressão).

OLIVEIRA, D.P.R. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas.** 31ª Ed. São Paulo: Atlas, 2013. 384 p.

### **5.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM SAÚDE**

ANDRADE, M.A.C; ARTMANN, E. Démarche estratégica em unidade materno infantil hospitalar. **Rev. Saúde Pública** [online]. 2009, vol.43, n.1, pp. 105-114. ISSN 0034-8910.

ARAÚJO, M.J.D.; ARTMANN, E.; ANDRADE, M. A.C.. Démarche Estratégica: modo inovador e eficaz de análise da missão institucional. **Physis** [online]. 2013, vol.23, n.2, pp. 319-343. ISSN 0103-7331.

BRANCO, J.P. et al. **Planejamento estratégico e a saúde pública: um estudo do programa saúde da família.** In: XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP), São Carlos, 2010. 14p.

PEREZ, L. G. A. **Planejamento Estratégico em Hospitais.** In: MALAGÓN-LONDOÑO, GALÁN MORERA, PONTÓN LAVERDE, Administração Hospitalar. Editora Medica Panamericana, Segunda Edição, Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2008, p 47-59.

SANTOS, N.M. **Planejamento Estratégico: como foco na gestão hospitalar.** In: VII Convibra Administração - Congresso Virtual Brasileiro de Administração. 10 p.

TEIXEIRA, J. M. C.; FERNANDES, A. M. S.; BONATO, V. L.; FERNANDES, J. A. **Planejamento estratégico e operacional em saúde**. In: Gonçalves El, editor – Gestão Hospitalar: administrando o hospital moderno. São Paulo: Saraiva, 2006 – p 38-56.

URIBE RIVERA, F.J.. A démarche estratégica: a metodologia de gestão do Centro Hospitalar Regional Universitário de Lille, França. **Cad. Saúde Pública** [online]. 1997, vol.13, n.1, pp. 73-80. ISSN 0102-311X.

#### **SEMINÁRIO 5 - MODELO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO DA FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE (MEG-FNQ) / MODELO DE GESTÃO DO COMPROMISSO COM A QUALIDADE HOSPITALAR (CQH)**

DJAIR R. F. **O modelo de excelência em gestão pública: uma ferramenta do privado para o bem público**. In: Congresso Nacional de Excelência em gestão, 5, 2009.

FNQ. **Avaliação e diagnóstico da gestão organizacional**. Critérios de excelência 2010. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade. 2010. 112 p.

FNQ. **Introdução ao modelo de excelência da gestão (MEG)**. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade. 2008. 22 p. (Série Cadernos Compromisso como Excelência).

WISNER, J.D.; EAKINS, S.G. A performance assessment of the US Baldrige Quality Award winners. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 11, n. 2. 1994, p. 8-25.

#### **SEMINÁRIO 6 - SISTEMAS DE AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO/ACREDITAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DE SAÚDE**

LA FORGIA, G. M.; COUTTOLENC, B. F. **Desempenho hospitalar no Brasil: em busca da excelência**. São Paulo: Singular, 2009. 496p.

ANVISA. **Accreditação: a busca pela qualidade nos serviços de saúde**. Revista de Saúde Pública. n. 38, v. 2. p. 335-6. 2004.

FHEMIG (Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais). **Cartilha: acreditação 2009**. Disponível em: (<http://www.fhemig.mg.gov.br/pt/publicacoes/peças-gráficas>). Acesso em 03.09.2013.

FIGUEIREDO, A. C.; PIRES, M. B. **Um sistema de gestão da qualidade: a acreditação de um laboratório de análises clínicas**. ENEGEP: XXVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Foz do Iguaçu, PR, Brasil, 09 a 11 de outubro de 2007.

ICHINOSE, R. M.; ALMEIDA, R. T. **Desmitificando a certificação e a acreditação de hospitais**. Memórias II Congresso Latinoamericano de Ingeniería Biomédica, Habana 2001, Mayo 23, al 25, 2001, La Habana, Cuba. ISBN 950-7132-57-5 ©, Sociedad Cubana de Bioingeniería, artículo 268.

LIMA S.B.S; ERDMANN A. L. **A enfermagem no processo da acreditação hospitalar em um serviço de urgência e emergência**. Acta Paul Enferm 19(3):271-8. 2006

#### **MANUAL DE ACREDITAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO (ONA)**

**Padrões de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais** [editado por] Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde – Rio de Janeiro: CBA: 2010

ROONEY, A. L.; OSTENBERG, P. R. **Licenciamento, acreditação e certificação: abordagens à qualidade de serviços de saúde**. Série de Aperfeiçoamento Sobre a Metodologia de Garantia de Qualidade. Center for Human Services, Bethesda Center for Human Services (CHS), 1999.

SCHIESARI, L. M. C.; KISIL, M. **A avaliação da qualidade nos hospitais brasileiros**. Revista Administração Saúde, v. 5, n. 18, p 7-17, Jan-Mar, 2003.

SCHIESARI, L. **Avaliação externa de organizações hospitalares no Brasil: podemos fazer diferente? ARTIGO** 2164/2013 Revista Ciência & Saúde Coletiva da Associação Brasileira de Saúde Coletiva

#### **LIVROS**

ALVES, V.L.S. **Gestão da Qualidade: ferramentas utilizadas no contexto contemporâneo da saúde**. Editora Martinari, 2º Edição, São Paulo, 2012, ISBN 978-85-89788-97-7.

BOSI, M.L.M. Mercado, Francisco Javier. **Avaliação qualitativa de programas de saúde: enfoques emergentes**. Editora Vozes, 2ª Edição, Petrópolis-R.J, 2010, ISBN 978-85-326-3344-6.

- CARPINETTI, L.C.R. **Gestão da qualidade**: conceitos e técnicas. 2. ed. São Paulo: Atlas. 2012. 239 p.
- CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. (Org.). **Gestão da qualidade**: teoria e casos. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier/ABEPRO, 2012.
- DEMING, W. E. **Qualidade**: a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques/Saraiva, 1990.
- DONABEDIAN, A. **An introduction to quality assurance in health care**. New York: Oxford University Press. 200 p. 2003.
- DONABEDIAN, A. **La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación**. Ediciones científicas: La Prensa Médica Mexicana, S.A, 1980, ISBN 968-435-080-5.
- D'INNOCENZO, M.; FELDMAN, L.B.; FAZENDA, N.R.R.; HELITO, R.A.B.; RUGHES, R.M. **Indicadores, auditorias e certificações: ferramentas de qualidade para gestão em saúde**. Editora Martinari, 2ª Edição, São Paulo, 2010, ISBN 978-85-89788-68-7.
- NETO, A.Q.; BITTAR, O.J. N.. **Hospitais: administração da qualidade e acreditação de organizações complexas**. Editora Dacasa: Porto Alegre, 2004, ISBN 85-86072-51-6.
- SAMICO, I.; FELISBERTO, E.; FIGUEIRÓ, A.C.; FRIAS, P.G. **Avaliação em saúde: bases conceituais e operacionais**. Editora Científica Ltda: Rio de Janeiro: MedBook, 2010, ISBN 978-85-99977-46-0.
- TANAKA, O. Y.; MELO, C. **Avaliação de programas de saúde do adolescente: um modo de fazer**, 2004 acessível no link  
<https://www.adolesc.br/bvs/adolesc/P/textocompleto/adolescente/indice.htm>
- TOLEDO, J.C.; BORRÁS, M.A.A.; MERGULHÃO, R. C.; MENDES, G.H.S. **Qualidade**: gestão e métodos. Rio de Janeiro: LTC, 2013. (e.book)