

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	18	i) Apresentação da disciplina: 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	25	Aula Expositiva- Gestão da Qualidade
Jun.	III	1	Seminário 1- Gestão da Qualidade Hospitalar e em Saúde: conceitos, desafios e perspectivas. Seminário 2- Ferramentas da Qualidade aplicadas a Gestão
	IV	8	Aula Prática - Visita ao Centro Integrado da Qualidade do HCFMRP-USP
	V	22	Seminário 3- Indicadores de Qualidade e de Gestão / <i>Balanced Scorecard</i> (BSC) Sugestão de Estudo de Caso: Apresentação e análise do Plano de Metas do HC Seminário 4- Planejamento Estratégico e Planejamento Estratégico em Saúde: conceito e aplicações. Sugestão de Estudo de Caso: Planejamento Estratégico HCFMRP-USP
	VI	29	Aula Prática - Serviço de Gerenciamento de Riscos e Segurança do Paciente - HCFMRP-USP
Jul.	-	-	Recesso
Ago	VII	3	Seminário 5- Modelo de Excelência em Gestão da Fundação Nacional da Qualidade (MEG-FNQ) / Modelo de Gestão do Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH) Sugestão de Estudo de Caso: Roteiro de Visitas do CQH Seminário 6- Sistemas de Avaliação e Certificação da Qualidade de Serviços de Saúde (Acreditação). Sugestão de Estudo de Caso: Programa de Qualidade dos laboratórios de análises clínicas – HCFMRP-USP
	VIII	10	Aula Prática - Visita ao Hospital Estadual de Américo Brasiliense
	IX	17	Pesquisa de campo - Visita de Avaliação em Organização de Saúde (a definir)
	X	24	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 DA QUALIDADE HOSPITALAR E EM SAÚDE

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?** ArchPathol Lab 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.

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.

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

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

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

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.

LIVROS

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

NARDI, E. **Utilização de indicadores de qualidade hospitalar**: apresentação de três exemplos internacionais. São Paulo: IESS. 2016. 18 p. (Textos para Discussão, 61).

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 a 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. 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 balanced scorecard: 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.

4.1 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO (GERAL)

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

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

FNQ (Fundação Nacional da Qualidade). **Planejamento estratégico**. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2015. 16 p. Disponível em: <http://www.fnq.org.br/informe-se/publicacoes>

4.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM SAÚDE

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.

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

FNQ (Fundação Nacional da Qualidade). **Conceitos fundamentais da excelência da gestão**. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2015a. 27 p. Disponível em: <http://www.fnq.org.br/informe-se/publicacoes/fundamentos-da-excelencia-em-gestao>.

FNQ (Fundação Nacional da Qualidade). **Novo modelo de excelência da gestão (MEG)**. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2016. 18 p. Disponível em: <http://www.fnq.org.br/informe-se/publicacoes/e-books>.

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. **Acreditação: 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 Enferm19(3):271-8. 2006.

MAIA, T. P.; ROQUETE, F. F. Um olhar sobre a acreditação hospitalar no Brasil: a experiência da Joint Commission International (JCI). In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 11., 2014, Rezende. **Anais...** Rezende, 2014,

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-RJ, 2010, ISBN 978-85-326-3344-6.

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>