PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO HOSPITALAR E AUDITORIA EM SERVIÇOS DE SAÚDE

FASIG

Faculdade de Ciências da Saúde IGESP

PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE PÓS- GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO HOSPITALAR E AUDITORIA EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Comissão de elaboração:

Profª Ms. Fabiana Karen Cardoso Vieira Zocante

Prof. Esp. Carlos André da Rocha

AGOSTO 2018

SUMÁRIO

1 IDENTIFICAÇÃO DO CURSO.....4
2 ÁREA DE CONHECIMENTO.....4
3 UNIDADE PROPONENTE.....4
4 PÚBLICO ALVO E NÚMERO DE VAGAS.....4
5 JUSTIFICATIVA.....4
6 HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO PROPONENTE.....6
7 OBJETIVOS DO CURSO.....10
8 PERFIL DO PROFISSIONAL EGRESSO DO CURSO.....10
9 PERIODICIDADE E PERÍODO DO CURSO.....11
10 METODOLOGIA.....11
11 COORDENAÇÃO DE CURSO.....12
12 CORPO DOCENTE.....12
13 FORMAS DE AVALIAÇÃO DO ENSINO E APRENDIZAGEM.....12
14 ESPECIFICAÇÃO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO.....13
15 CRITÉRIOS PARA OBTENÇÃO DO CERTIFICADO.....14
16 MATRIZ CURRICULAR E CARGA HORÁRIA DAS DISCIPLINAS.....14
17 CARGA HORÁRIA DA MATRIZ CURRICULAR.....25
18 CORPO DOCENTE.....26
19 INFRAESTRUTURA.....26

1. IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão Hospitalar e Auditoria em serviços de saúde.

1.1 Modalidade: presencial

2. ÁREA DE CONHECIMENTO

Administração Hospitalar (CNPq 9.01.00.00-0).

3. UNIDADE PROPONENTE

Grupo: Núcleo de Pós-Graduação – Faculdade de Ciências da Saúde IGESP - FASIG

4. PÚBLICO ALVO E NÚMERO DE VAGAS

O curso destina-se a portadores de diploma de curso superior que tenham o seguinte perfil:

- Profissionais na área da saúde (médicos, cirurgiões-dentistas, enfermeiros etc), e outros que queiram especializar seus conhecimentos para atuar na gestão administrativa de hospitais e clínicas.

Serão ofertadas, no máximo, 45 (quarenta e cinco) vagas por turma, na Faculdade de Ciências da Saúde IGESP – FASIG – Rua da Consolação, 1.025 – Consolação – São Paulo/SP.

5. JUSTIFICATIVA

A atenção à saúde deve centrar as diretrizes na qualidade dos serviços prestados aos usuários, com atenção acolhedora, resolutiva e humanizada, apropriando-se de seus recursos humanos e técnicos e oferecendo, segundo o grau de complexidade de assistência requerida e sua capacidade operacional, os serviços de saúde adequados. A execução destes serviços deve ser frequentemente avaliada para melhor atendimento aos pacientes, bem como para otimização dos recursos empregados neste tipo de assistência. Muitas vezes, faz-se necessária a readequação dos objetivos iniciais em face da realidade e das necessidades encontradas. Considerando o hospital como empreendimento constituído por duas dimensões, uma médica e outra hospitalar, pode-se dizer que o administrador terá uma ampla atuação nesta última. Na dimensão médica, estão os profissionais da saúde, que pela sua própria natureza, atuam no atendimento, pois são os responsáveis pela aplicação da tecnologia fundamental sobre os pacientes. Na outra dimensão, estão aqueles que desempenham atividades de apoio à assistência, de controle de orçamentos e de auditoria embasados na legislação que respalda o cuidado à vida. Tem-se assim, nesta dimensão, os profissionais de enfermagem, serviço social, nutrição, técnicos de radiologia e laboratório, arquivo médico e estatística, suprimentos, serviços de retaguarda, lavanderia, hotelaria, assistência jurídica, administração de pessoal, contabilidade e finanças. Há uma intensa inter-relação entre cada uma destas atividades, que pressionam no sentido de obter materiais e recursos adequados para fazer a efetiva assistência ao paciente, direta ou indiretamente, sobre as diversas atividades onde o profissional de administração tem que atuar.

É importante destacar que todos os segmentos de um hospital precisam de atenção considerando que todo o hospital é regido por orçamento como uma empresa que presta outro tipo de serviço. Este fato pressupõe que os profissionais que lá trabalham precisam, além de desenvolver

o trabalho propriamente dito na área da saúde, de conhecimento específico de administração para que possam otimizar serviços, insumos e tempo, entre outras coisas, e para que ofereçam o resultado esperado. Cabe ressaltar neste contexto, a capacitação de profissionais para utilizarem os recursos de forma sustentáveis sem comprometer a assistência prestada.

Outrora, os administradores hospitalares eram poucos e ocupavam cargos que pifiamente se misturavam com o dia a dia do trabalho, estando restritos a escritórios e planilhas financeiras. Sabemos, atualmente, que se cada setor tiver profissionais com habilidades de gestão e conhecimento de informações que compõem os custos do hospital, mesmo dentro de sua esfera, a economia e otimização de serviços pode ser gerada, ou evitada, podendo definir o prejuízo ou lucro em uma instituição.

A caracterização do mercado hospitalar frente a outras prestações de serviço, busca o investimento em especialização no ramo saúde, considerando que as teorias administrativas aplicadas no setor industrial e demais setores têm impactado na forma de gerenciamento da rotina hospitalar. Desta forma, os profissionais da área da saúde investem gradativamente em abstrair e implantar os conceitos aplicáveis nos resultados do setor saúde. Paralelamente a busca pelos resultados da companhia, os profissionais de saúde também enfrentam a necessidade de conduzir processos institucionais de demanda complexa, com avanços tecnológicos significativos e planejamentos onde objetivam a resolução dos conflitos em tempo diferenciado. Por um lado, o profissional assiste ao paciente e busca cuidados efetivos para extrair satisfação, qualidade e segurança; do outro lado, também busca o alinhamento dos resultados atribuídos durante esse cuidado, garantindo resultados econômicos sustentáveis.

O crescimento da demanda no setor de saúde associado ao aumento da expectativa de vida do Brasil e aumento das doenças de alta complexidade provocaram no orçamento do país um grande impacto financeiro. Com isso, surge o interesse em investir em gestão para monitoramento das atividades exercidas na qualidade dos serviços prestados. O envelhecimento da sociedade vem seguido também de informação, o que torna a população mais exigente frente à prestação de serviço.

O atual cenário organizacional destaca a importância em adquirir e gerenciar o conhecimento humano e a aprendizagem contínua, de forma interativa e multidisciplinar. Assim, o curso de Pós graduação em Gestão Hospitalar e Auditoria em serviços de saúde apresenta um currículo embasado nas características do mercado que visa conciliar o domínio das práticas assistenciais com um modelo de gestão eficiente, seguro e de qualidade. Concomitantemente às práticas da administração hospitalar, o curso apoia-se nos conceitos das teorias da auditoria e das evidências dos serviços de saúde, embasados nos critérios técnicos operacionais e legais. As técnicas abordadas na auditoria apoiam-se nos modelos estabelecidos para otimização dos recursos financeiros para a obtenção de resultados estratégicos para o Estado e para as instituições privadas. A dicotomia entre padronização da rotina de trabalho nas instituições de saúde e a individualidade dos usuários associada à complexidade de suas morbidades podem exigir dos gestores hospitalares um novo rumo para o desenvolvimento de suas ações, subsidiadas nos protocolos e nas legislações vigentes.

Parte-se de todas as justificativas elencadas para construção de conhecimentos calcados em saúde no processo de formação de gestores capazes de discernir as obscuridades encontrados no cenário atual e de planejar modelos de gestão que fortaleça o sistema de saúde, garantindo uma gestão diferenciada e consciente.

A gestão administrativa hospitalar praticada nos aspectos da auditoria fortalecem os resultados da instituição por buscar tratar o resultado sob o olhar da evidência.

6. HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO PROPONENTE

Em seus documentos de constituição, o IGESP Educação e Saúde LTDA é definido especificamente como uma Sociedade Empresarial Limitada e com fins estritamente educativos, enquadrado na categoria administrativa Privada e Particular, com fins lucrativos e com sede e foro na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo. No atendimento a esta finalidade, o objeto desta instituição é o desenvolvimento do Ensino Superior na área da saúde em toda sua magnitude, ou seja, ensino, pesquisa e extensão.

Para a criação da Mantenedora IGESP Educação e Saúde LTDA, duas Instituições de grande renome em São Paulo integralizaram capital, O Instituto de Gastroenterologia de São Paulo (IGESP S.A.) e o Instituto Brasileiro de Estudos e Pesquisa em Gastroenterologia e outras Especialidades (IBEPEGE).

O Hospital IGESP (IGESP S.A.) foi fundado em 1956. Há quase 60 anos iniciou suas atividades focado na especialidade da Gastroenterologia. Na última década, transformou-se em um hospital geral, de máxima eficiência e perfil cirúrgico, atendendo em suas estruturas mais de 32 especialidades, entre elas Cirurgia Geral, Neurocirurgia, Cardiologia intervencionista e Hemodinâmica, Oncologia e Ortopedia. Seu corpo de profissionais da saúde, conta com mais de 3.000 pessoas, é composto por especialistas de alto grau de reconhecimento, que estão em constante processo de atualização e aprimoramento de novas técnicas. Desde a sua inauguração, o hospital já passou por 3 grandes ampliações, incluindo a construção de um novo prédio, e projeta para os próximos anos um forte aumento na demanda de seus serviços prestados.

O principal compromisso do Centro de Estudos IBEPEGE, desde 1966, é facilitar e estimular o acesso ao conhecimento, promovendo a constante prática do aprendizado técnico, prático, legal e científico. Durante os primeiros anos de atividade, o Centro tinha como objetivo a formação, em parceria com o Hospital IGESP, de médicos especialistas em Gastroenterologia. Nesse período, as duas instituições foram laboratório de mais de 70 teses de mestrado.

Em 2007, o IBEPEGE teve suas diretrizes acadêmicas redesenhadas para ampliar sua atuação, direcionando seus esforços para 4 grandes pilares:

I. Revista Arquivos de Gastroenterologia;

II. Centro de Estudos e Aperfeiçoamento em Saúde;

III. Programa de Estágio Médico;

IV. Pesquisa Clínica.

Atualmente, a revista Arquivos de Gastroenterologia está entre as mais importantes publicações da área, são cerca de 100 trabalhos recebidos anualmente na redação da revista. Em média 18 artigos são publicados a cada edição, que circula trimestralmente com uma tiragem de 5.500 exemplares distribuídos em todo território nacional. A revista é a única do segmento no Brasil e indexada internacionalmente em Instituições como MEDLINE, LILACS, EMBASE etc. Desde 1999, também faz parte da SCIELO.

A revista tem uma linha editorial independente, o que garante a imparcialidade na escolha dos artigos a serem publicados. Por isso a publicação adquiriu tamanha credibilidade e ganhou chancela de entidades nacionais como o Colégio Brasileiro de Cirurgia Digestiva, a Sociedade Brasileira de Motilidade Digestiva e a Federação Brasileira de Gastroenterologia.

FIGURA 1: CAPA DA REVISTA ARQUIVOS DE GASTROENTEROLOGIA

Em relação ao estágio médico, pilar que congrega toda a necessidade teórica e prática para o desenvolvimento de um profissional de excelência, é voltado para 3 importantes especialidades: Cardiologia, Clínica Médica e Nutrologia, todas as três devidamente aprovadas pelas respectivas Sociedades Médicas, demonstrando a excelência na formação desses profissionais.

O quarto pilar, a Unidade de Pesquisa Clínica, desenvolve atividades por meio do Comitê de Ética em Pesquisa IGESP, devidamente registrado na CONEP, desenvolvendo cerca de 12 projetos anuais. Neste contexto, o Hospital IGESP fornece infraestrutura necessária para a condução de estudos clínicos nacionais e internacionais em diversas especialidades médicas, permitindo o contato da equipe médica e pacientes com o que há de mais novo nas alternativas de tratamentos para diversas doenças.

Contextualização da Instituição de Ensino

A Faculdade de Ciências da Saúde IGESP-FASIG, com limite territorial de atuação na cidade de São Paulo, no Estado de São Paulo, é uma Instituição de Ensino enquadrada na categoria administrativa Privada e Particular, com fins lucrativos, mantida pela IGESP Educação e Saúde LTDA, pessoa jurídica de natureza Sociedade Empresarial Limitada, com sede e foro na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo.

A Faculdade de Ciências da Saúde IGESP-FASIG, com o credenciamento junto ao Ministério da Educação (MEC), atua como uma instituição de educação superior e pretende se consolidar em São Paulo na oferta de cursos voltados para a área de saúde.

Facilitar o acesso ao conhecimento sempre foi uma diretriz adotada pelo grupo, porém, discussões sobre oferecer educação superior foi aguçada em meados de 2007 com o sequenciamento de diversos acontecimentos, como:

I. Reestruturação do Centro de Estudos e ampliação de sua atuação, principalmente na formação de médicos especialistas.

II. Ampliação dos serviços do Hospital IGESP.

III. Ampliação das especialidades médicas no Hospital IGESP e, consequentemente, aumentando a necessidade da contratação de mão de obra qualificada e especializada.

IV. Implantação de diversos equipamentos tecnológicos que auxiliam na detecção ou tratamento de doenças, gerando uma demanda considerável de técnicos que operem esses serviços.

V. Estabelecimento do Bairro da Consolação e arredores como um dos grandes centros de serviços de saúde do Brasil, contando com diversos hospitais de referência.

VI. Estabelecimento da estrutura física do Centro de Estudos próximo ao hospital.

Em 2015, o sonho de desenvolver profissionais com uma formação prática de excelência para atuar no próprio Hospital IGESP, assim como nos diversos outros centros de referência em saúde da região, ganhou novamente o centro das discussões do planejamento estratégico do grupo (Hospital IGESP, Centro de Estudos e Trasmontano Operadora de Saúde). Essas discussões foram pautadas na concretização de ações e planos vivenciados pelos executivos e funcionários do grupo no período, entre elas:

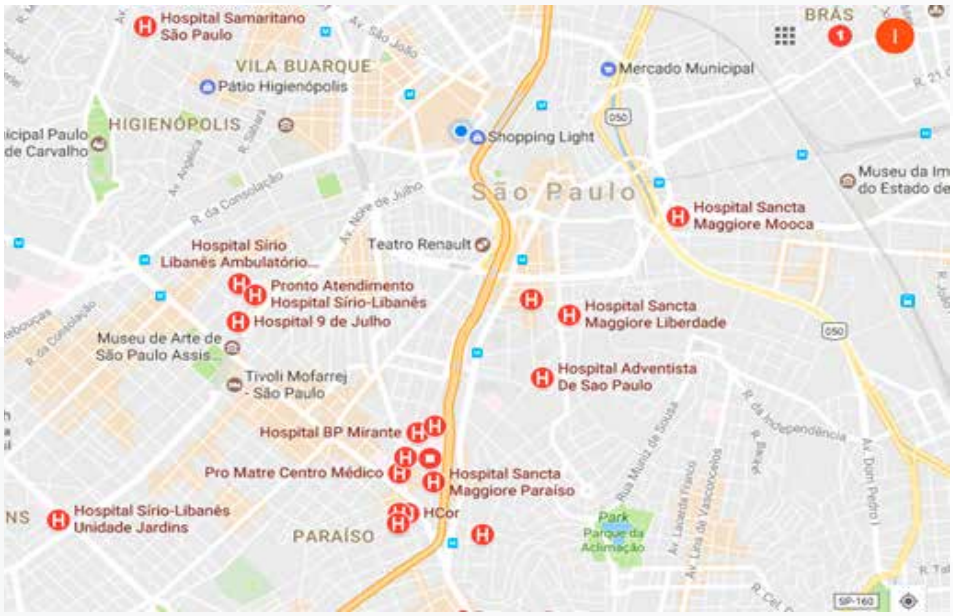
I. Aumento do número de atendimentos no Hospital IGESP.

II. Dificuldade no recrutamento e seleção de profissionais qualificados/especializados e com a experiência prática necessária.

III. Consolidação da região onde se localiza o IGESP como polo de saúde com mais de 13 hospitais, referências em suas áreas, como: Hospital Pró-Matre, Hospital Sírio Libanês, Hospital 9 de Julho, Hospital Menino Jesus, Hospital Pérola Byington, Hospital Brigadeiro, Hospital SacreCoeur, Hospital Paulistano, Hospital Beneficência Portuguesa, Hospital HCor, Hospital Santa Catarina, Hospital São José, Hospital Bandeirantes e Hospital do Coração, conforme figura 2.

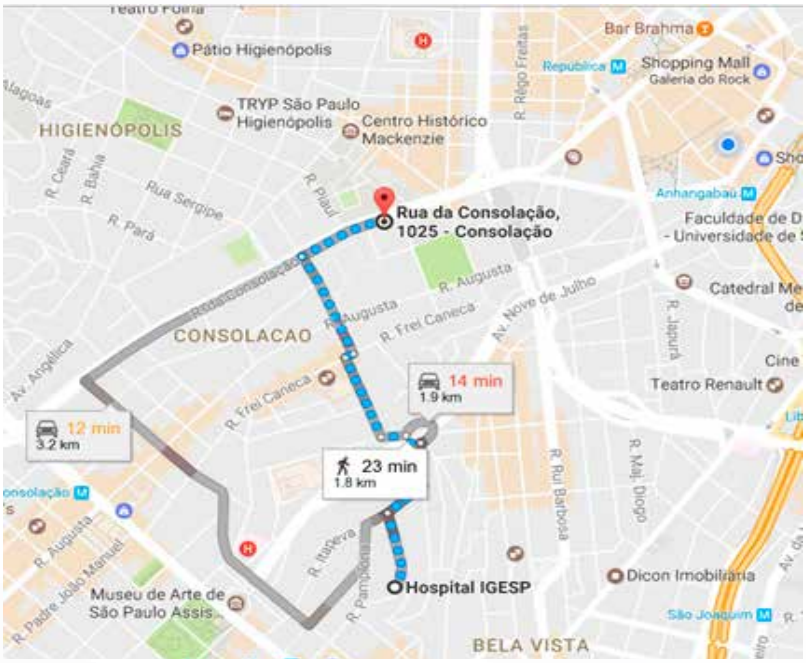
IV. Implantação do programa de incentivo educacional para todos os funcionários do Grupo Trasmontano, com mais de 6 meses de contratação, que visa complementar e aprimorar a formação educacional, profissional e cultural de seus colaboradores, desenvolvendo o desempenho de suas funções atuais e futuras de forma abrangente. Os cursos subsidiados, com parte do pagamento efetuado pelo grupo, podem ser de Graduação e Pós-Graduação.

FIGURA 2: MAPA DOS HOSPITAIS NA REGIÃO DA CONSOLAÇÃO



Frente a este contexto, em abril de 2016, foi selecionado o prédio onde funciona a Faculdade de Ciências da Saúde IGESP - FASIG e em junho daquele ano foi enviado, e prontamente respondido, o ofício de Solicitação de Primeiro Acesso ao e-MEC. O espaço que funciona a faculdade foi estrategicamente escolhido por ficar próximo ao Hospital IGESP e aos principais centros de referência a saúde de São Paulo.

FIGURA 3: DISTÂNCIA DA FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE IGESP - FASIG E DO HOSPITAL IGESP



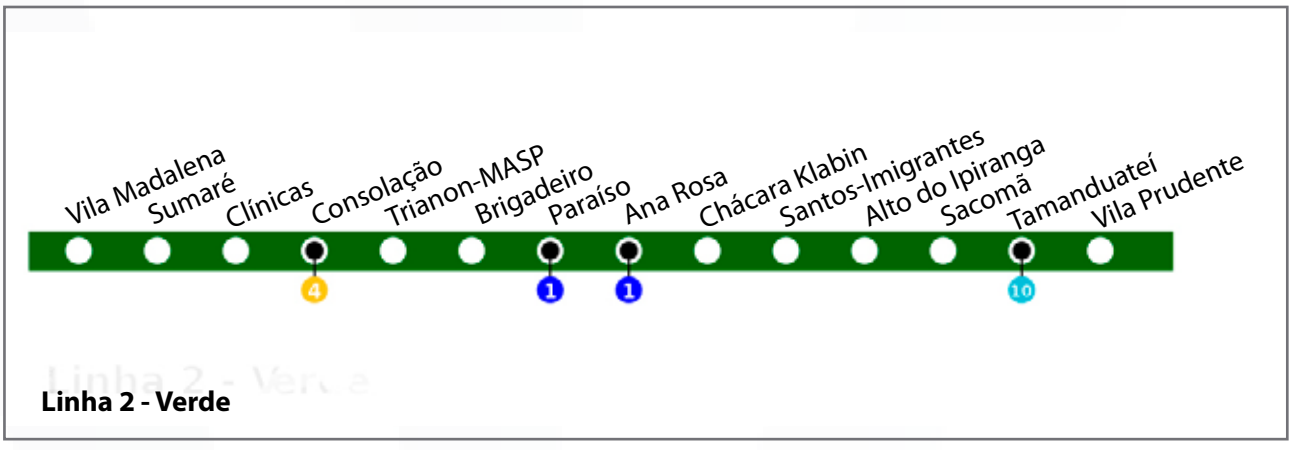
A Faculdade funciona na rua da Consolação, 1025, no Bairro da Consolação, São Paulo – Capital. Consolação é um distrito da região central da cidade de São Paulo e uma das regiões históricas e culturais mais importantes. Um dos bairros mais desenvolvidos do país, com índice de desenvolvimento urbano de 0,950, conta hoje com uma população de cerca de 50.000 habitantes.

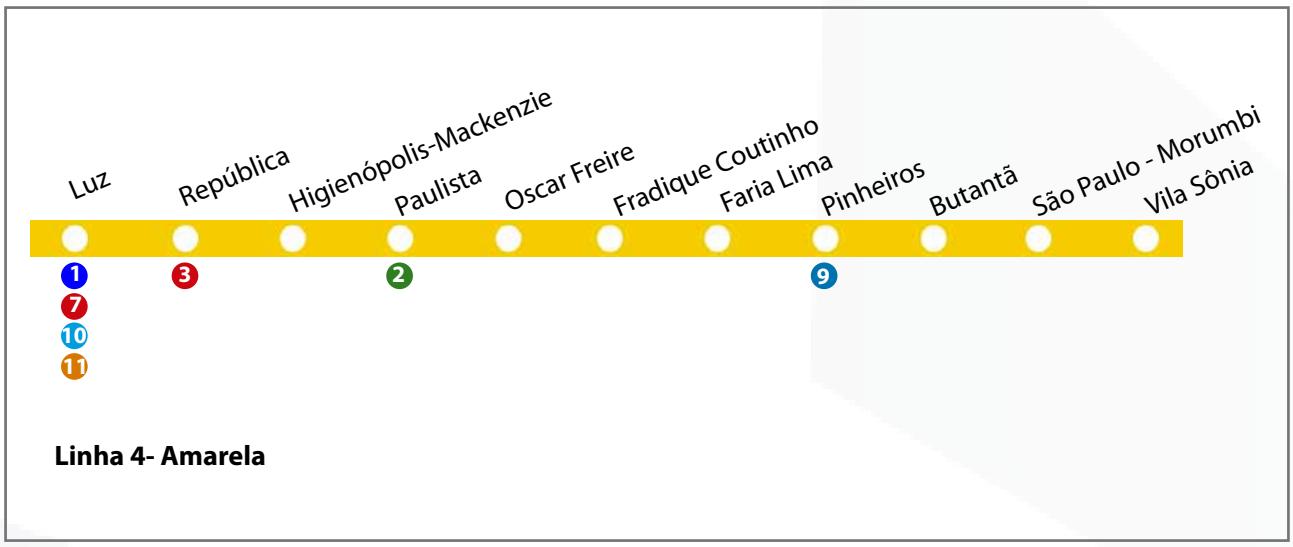
Os bairros que circundam a Consolação têm um papel fundamental no eixo econômico da cidade de São Paulo, principalmente no que diz respeito ao mercado de saúde privada. São eles: Higienópolis, Cerqueira César, Bela Vista, Paraíso, Liberdade e Sé.

A área é também rica em opções de metrô, o que facilita muito o deslocamento pela cidade, além das linhas de ônibus que atravessam diversas vias da região. É possível acessar a Linha 2 – Verde do metrô através da estação Consolação; e também acessar a Linha 4 – Amarela do metrô através da estação Higienópolis/Mackenzie.

A Consolação também fica em um ponto estratégico de São Paulo, localizada próximo à rua mais famosa de São Paulo, a Avenida Paulista e ao Centro da Cidade, é possível ter acesso a diferentes bairros das zonas Sul, Leste, Oeste e Norte da cidade. O bairro é cortado ainda por importantes vias, que permitem se deslocar de carro ou ônibus para as demais regiões da cidade.

FIGURA 4: MAPA DAS LINHAS 2 E 4 DO METRÔ





Linha 4- Amarela

7. OBJETIVOS DO CURSO

a) Objetivo Geral

O Curso de Pós-Graduação em Gestão Hospitalar e Auditoria em serviços de saúde objetiva viabilizar a especialização de profissionais que integram mercado de saúde para que abstraiam a teoria adquirida junto às práticas desenvolvidas em suas atividades. Busca-se também incorporar práticas de gestão e de auditoria contemporâneas para sanar eventuais barreiras e implantar resultados satisfatórios, subsidiada à padronização das rotinas hospitalares, alinhamento dos recursos financeiros e transparência na prestação de contas.

b) Objetivos Específicos:

• Identificar os conflitos no sistema de saúde no processo de gestão.

• Compreender as intervenções multidisciplinares na obtenção da qualidade prestada no sistema de saúde.

• Alinhar os modelos de gestão para criação de indicadores e resultados favoráveis e sustentáveis.

• Estabelecer ferramentas para controle, planejamento para desdobramento de processo.

• Gerenciar as rotinas administrativas hospitalares focando em controle e evidência de riscos.

• Compreender os aspectos jurídicos no processo de gestão das atividades hospitalares.

• Subsidiar os discentes para evidenciar os conflitos e traçar planos de melhoria contínua.

8. PERFIL DO PROFISSIONAL EGRESSO DO CURSO

O Curso de Pós-Graduação em Gestão Hospitalar e Auditoria em serviços de saúde capacitará os egressos a integrar o campo de trabalho para que abstraiam a teoria adquirida junto às práticas desenvolvidas em suas atividades e possam, unindo estas duas habilidades, prestar serviços de alta performance em sua carreira profissional.

Para tal, espera-se que o gestor em saúde seja capaz de pensar novas formas de organização (tanto nos seus aspectos estruturais como funcionais), compatíveis com o ambiente em que a participação no processo decisório e a crescente responsabilidade das organizações com o desenvolvimento humano sejam realizadas de forma pró-ativa, otimizada, com controle de resultados e indicadores e a busca por ótimos resultados que aliem assistência e orçamento.

Aliada a esta "personalidade dinâmica e flexível" – traço essencial na garantia de um bom desempenho do profissional da gestão, é preciso ainda que o gestor em saúde desenvolva uma "visão estratégica dos negócios", o que pode ser obtido a partir do estudo sistemático e aprofundado das diversas áreas de ação no campo da administração hospitalar e da auditoria e da integração destas áreas em termos de conhecimento conceitual e analítico em relação a saúde.

No campo organizacional e de seus recursos, espera-se que o gestor em saúde seja capaz de promover o equilíbrio entre os objetivos organizacionais, orçamentos e demandas assistenciais, suas disponibilidades e os interesses e necessidades dos usuários e sociedade em geral. Para tal, exige-se que o gestor em saúde seja capaz de pensar novas formas de organização, compatíveis com um ambiente em que a participação no processo decisório e a crescente responsabilidade das organizações com o desenvolvimento humano parecem constituir-se em condições essenciais para a obtenção de sucesso.

9. PERÍODO DO CURSO

O Curso terá uma duração mínima de 18 (dezoito) e máxima de 36 (trinta e seis) meses, incluindo cumprimento de disciplinas e elaboração de TCC.

10. METODOLOGIA

O programa de Pós-graduação apropria-se de diversas modalidades para formar o discente para uma gestão diferenciada, onde consiga compreender suas eventuais dificuldades assertivas e evoluir.

Neste sentido, o docente incorporará às suas aulas avaliações práticas para evidenciar a resolução de conflitos de seus alunos e planejamento de ações efetivas para a obtenção dos objetivos tratados:

- Aulas expositivas;
- Estudos de casos;
- Seminários;
- Exercícios práticos individuais e em grupo.

10.1 AULAS EXPOSITIVAS

As aulas expositivas serão apresentadas pelo professor responsável de maneira a facilitar a transmissão de conhecimento pelo facilitador ao aluno.

Serão utilizadas técnicas de mídia para ilustrar as aulas e torná-las mais dinâmicas e interativas.

10.2 ESTUDO DE CASO

O estudo de caso é um problema apresentado pelo docente para gerar discussão, análise e posicionamento dos alunos na resolução do caso tratado. Os estudos de caso serão aplicados em cada módulo e seguirão os seguintes critérios de avaliação:

· Análise da compreensão da problemática do aluno;

· Capacidade de interagir com os demais discentes no processo de resolução do problema tratado;

· Coerência e coesão aplicável no texto a ser entregue (interação entre a capacidade de compreensão do aluno e habilidades no processo de formação do texto – sintática e semantica mente);

·• Apresentação acerca das propostas dos grupos (cerca de 15 minutos para cada).

·• Fechamento dos pareceres feito pelo docente.

Método de avaliação : De 0 a 2

0 – O aluno não atingiu os critérios estabelecidos.

1 – Satisfatório, atingiu os critérios estabelecidos.

2 – O aluno excedeu os critérios estabelecidos.

10.3 SEMINÁRIOS

O processo de desenvolvimento de seminários surge com o objetivo de identificar a percepção do tema selecionado pelo docente e capacidade do aluno em apresentar o cenário a ser trabalhado com planos de desenvolvimento, investimento e melhoria. Trata-se, neste sentido, a análise do poder de argumentação e negociação dos planos discutidos e poder do conhecimento adquirido por meio da pesquisa.

A avaliação do seminário seguirá os seguintes critérios:

- Capacidade de compreensão do aluno acerca do tema.
- Análise da oralidade e elementos linguísticos de forma que haja alinhamento dos planos formais e semânticos da apresentação.
- Didática aplicável de forma que garanta interação com os demais integrantes da sala.
- Cumprimento do tempo estabelecido pelo docente (de 10min a 20min).

Método de avaliação : De 0 a 3

0 a 1 – O aluno não atingiu os critérios estabelecidos.

2 – Satisfatório, atingiu os critérios estabelecidos.

3 – O aluno excedeu os critérios estabelecidos.

11. COORDENAÇÃO DE CURSO

A coordenação do Curso será exercida por um professor do quadro da FASIG, devidamente habilitado.

12. CORPO DOCENTE

O corpo docente do curso será formado, no mínimo, por 50% (cinquenta por cento) de professores com titulação de mestre ou doutor.

13. FORMAS DE AVALIACÃO DO ENSINO E DA APRENDIZAGEM

O aluno será avaliado individualmente, sendo o objetivo, medir a evolução do aluno mediante a teoria aplicada. Dessa forma, o professor aplicará a avaliação no último dia do módulo e se apropriará de questões que geram reflexão e argumentação. As questões deverão ser respondidas conforme os critérios da ABNT, com citações e referências apropriadas.

Critérios da avaliação escrita:

- Análise da capacidade de interpretação do enunciado.
- Estruturação do texto escrito (coerência e coesão textual).

Para isso, poderão acontecer até 03 tipos de avaliações durante o desenvolvimento dos módulos (dependendo das características de cada disciplina), com as seguintes notas máximas.

• Estudo de caso: 2,0

• Seminário: 3,0

• Avaliação (dissertativa): 5,0

Nota máxima: 10

Observação: Nos casos em que houver apenas a avaliação dissertativa, a nota máxima desta será 10,0.

13.1 AVALIAÇÃO SUBSTITUTIVA

Caso o aluno tenha a necessidade de utilizar a avaliação substitutiva, o mesmo deverá preencher um requerimento com as justificativas e efetuar o pagamento de taxa. A avaliação deverá ser aplicada no período de até 30 dias após o pagamento da taxa.

13.2 APROVAÇÃO DO ALUNO

O aluno será considerado aprovado quando atingir os critérios estabelecidos no programa (Conceito final de 07 a 10, sendo 07 e 08 satisfatório e 09 e 10 excelente). Além disso, precisará ter frequência de 75% nas aulas.

13.3 REPROVAÇÃO DO ALUNO (MÓDULO)

Nos casos do não cumprimento dos critérios avaliativos e da frequência regular, o aluno será reprovado no módulo. O mesmo poderá dar sequência nos demais módulos e verificará a disponibilidade de cursar a disciplina novamente. Para isso, deverá fazer a solicitação e aguardar o oferecimento da mesma, quando então fará o devido pagamento.

13.4 APROVAÇÃO FINAL E OBTENÇÃO DO CERTIFICADO DE CONCLUSÃO DO CURSO

O aluno será considerado aprovado quando atingir os critérios estabelecidos no programa (Conceito final de 07 a 10, sendo 07 e 08 satisfatório e 09 e 10 excelente). Além disso, precisará ter frequência mínima de 75% nas aulas. O certificado só será emitido de acordo com o cumprimento das obrigatoriedades acima e entrega do Trabalho de Conclusão do Curso. A entrega do Trabalho de Conclusão do Curso deverá ocorrer até o término das aulas. A defesa será feita posteriormente a este período. O não cumprimento dos prazos implicará na reprovação do aluno.

14. ESPECIFICAÇÃO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC)

O Trabalho de Conclusão de Curso será elaborado em grupos de 2 até 4 alunos, e terá início quando ministrada a disciplina de Metodologia de Pesquisa e TCC. Neste momento, os grupos serão formados e os professores orientadores apresentarão suas linhas de pesquisa de maneira que se faça a escolha dos temas coerentemente aos assuntos elencados. As pesquisas poderão ser revisões bibliográficas ou pesquisas de campo, essas últimas com a devida autorização de Comitês de Ética e/ou liberação dos termos da metodologia.

Será agendada entrega prévia ao trabalho final para o segundo semestre do curso, que poderá ser um artigo proveniente da pesquisa, ou apresentação parcial de dados.

Com prazo final de quinze dias antes do término das aulas, os grupos entregarão a versão final do TCC e serão agendadas as defesas das pesquisas a uma banca examinadora, composta por 2 professores convidados e o orientador.

15. CRITÉRIOS PARA OBTENÇÃO DE CERTIFICADO

Para obter o certificado de especialista, o aluno deverá atender às seguintes exigências: completar, com aprovação, o número de disciplinas previstas e pelo menos 75% (setenta e cinco por cento) de frequência em todas as atividades presenciais, segundo as normas vigentes; ser aprovado na avaliação do TCC e não possuir débitos com a biblioteca e demais órgãos da FASIG.

16. MATRIZ CURRICULAR E CARGA HORÁRIA DAS DISCIPLINAS

O curso, com 373 (trezentos e setenta e três) horas, está organizado a partir de 2 (duas) partes: uma sobre Gestão nos Serviços da Saúde e uma sobre Auditoria nos Serviços da Saúde, mais o trabalho de conclusão de curso.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

PARTE 1 – GESTÃO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Uma organização, seja ela pública ou privada, é uma unidade social formada para alcançar um objetivo específico, embasado em estratégias, planejamento e análise dos resultados. Neste sentido, a instituição se fortalece ao integrar seus recursos, tecnologias, pessoas, administração para formação de uma gestão contingencial, onde os princípios são comuns para que se cumpra a missão, a visão e os valores institucionais.

As técnicas administrativas podem subsidiar os gestores em saúde no processo de análise do cenário da instituição, e evidência de riscos que podem afetar o profissional e o paciente. Ao estabelecer os objetivos de cada atividade, o executor do processo sente-se mais atuante e capaz para planejar ações que levem a instituição ao crescimento.

1. Gestão em Serviços de Saúde

- Conceito de gestão (caracterização do cenário atual);
- Teorias administrativas;
- Definição de saúde, hospital e funções;
- Sistema Único de Saúde (histórico);
- Saúde suplementar;
- Gestão no contexto hospitalar;
- Planejamento estratégico;
- Planejamento operacional e tático;
- Terceirização de serviços de saúde.

Objetivos do módulo: Apresentar os conceitos de gestão, histórico para compreensão do atual cenário brasileiro. Paralelamente, buscará extrair o reconhecimento de que as organizações são sistemas interdependentes de complexidade crescente, e que as mudanças no que tange as organizações afetam outras partes (interação de processos e atividades), podendo gerar resultados significativos para o estabelecimento e para a sociedade.

Objetivos específicos:

- Conduzir o aluno para reflexão das teorias e práticas vivenciadas enquanto gestor.
- Motivar para discussão de casos que afetam o desenvolvimento da instituição.

• Apresentar ferramentas para análise e evidência dos riscos administrativos que interferem no cumprimento das metas estratégicas;

• Construir de ações efetivas para controle e segurança dos processos administrativos.

• Capacitá-los para análise dos resultados e discussão enquanto gestores.

Bibliografia básica

CHIAVENATO, I. *Administração: Teoria, Processo e Prática,* São Paulo, McGraw-Hill, 5. edição, 2015.
CURY, A. *Organização e Métodos – Uma visão Holística.* São Paulo:Atlas, 9. edição, 2016.

GONÇALVES, E.L. *Gestão Hospitalar – Administrando o hospital Moderno.* São Paulo: Saraiva, 2002.

2. Gestão sistêmica e integrada de serviços de saúde.

As transformações contemporâneas têm exigido melhor organização nos setores. Nos estabelecimentos de saúde isso tem gerado a necessidade de investimento e adaptações nas estruturas processuais para que no desenvolvimento das rotinas hospitalares as relações entre fornecedores e clientes estejam favoráveis para a obtenção do mesmo resultado.

O envolvimento entre os setores para uma gestão segura é um dos grandes objetivos dos gestores de saúde. Parte-se do conhecimento do atual cenário que está condicionado às práticas do mercado, e do desdobramento de seus processos e análise dos impactos de suas atividades desenvolvidas. O gestor hospitalar alcança excelência em seus resultados quando compreende o "negócio" de cada setor e a continuidade do processo na cadeia fornecedor e cliente para que o indicador estratégico tenha metas cumpridas. Os módulos abaixo permitirão que os docentes abstraiam o conhecimento de cada setor que integra a Administração Hospitalar e a partir das particularidades tratadas, torna capaz a formação de profissionais competentes para gerenciar conflitos e propostas de melhorias contínuas.

2.1 Qualidade e acreditação hospitalar

2.1.1 Definição de qualidade e satisfação do cliente;

2.1.2 Certificações nacionais e internacionais;

2.1.3 Padronização das atividades (Manuais, procedimentos instruções de trabalho);

2.1.4 Gerenciamento de risco e segurança do paciente;

2.1.5 Estrutura, Processo e resultados;

2.1.6 Indicadores;

2.1.7 Ferramentas da qualidade;

2.1.8 Funções do gestor hospitalar no processo de acreditação.

Objetivo do módulo: Preparar o aluno para a análise diagnóstica e situacional do ambiente hospitalar e desenvolver ações de relevância para garantir a segurança e qualidade da assistência. Busca-se, assim, apresentar as ferramentas da qualidade para que esta subsidie o gestor no processo de tomada de decisão e resultados.

Bibliografia básica

BONATO, V. L. *Gestão em Saúde: Programas de Qualidade em Hospitais.* São Paulo: Ícone, 2007.

BURMESTER, Haino. *Gestão da Qualidade Hospitalar.* São Paulo: Saraiva, 2013.

CERTO, Samuel C. & PETER, J. Paul. *Administração Estratégica: planejamento e implantação da estratégia.* São Paulo: Makron Books, 2011.

2.2 Hotelaria Hospitalar

2.2.1 Definição de hospitalidade (histórico);

2.2.2 Recepção;

2.2.3 Lavanderia; enxovais e uniformes;

2.2.4 Higiene predial e hospitalar;

2.2.5 Segurança patrimonial;

2.2.6 Ambientação e paisagismo;

2.2.7 Serviços de alimentação;

2.2.8 Humanização;

2.2.9 Sustentabilidade em saúde;

2.2.10 O gestor administrativo e resultados das atividades dos serviços de apoio.

Objetivo do módulo: Conduzir o aluno no processo de análise dos indicadores institucionais para aprimoramento e aumento da eficiência dos resultados dos setores de apoio e facilities. Preparar os gestores para liderar as áreas de apoio e de atendimento ao cliente para obtenção de resultados satisfatórios para a companhia.

Bibliografia básica

BOEGER, M. A. *Gestão em Hotelaria Hospitalar.* 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BOEGER, M. A. *Hotelaria Hospitalar, Gestão em Hospitalidade e Humanização*- 2ª. edição - ed. Senac, 2011.

BORBA, Valdir Ribeiro; OLIVA, Flávio Alberto. Balanced Scorecard: *Ferramenta Gerencial para Organizações Hospitalares.* São Paulo: Iátria, 2004.

CÂNDIDO, I; MORAES, O. D.; VIERA, E. V. *Hotelaria Hospitalar: um novo conceito no atendimento ao cliente da saúde.* 1. ed. Caxias do Sul, RS: Educs, 2004.

GODOI, Adalto Félix de. *Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais.* São Paulo: Ícone, 2008.

TARABOULSI, F. A. *Administração de Hotelaria Hospitalar.* São Paulo: Atlas, 4ª ed., 2009.

2.3 Comunicação e Marketing hospitalar

2.3.1 Conceito de Comunicação;

2.3.2 Acesso à informação do usuário;

2.3.3 A comunicação no contexto hospitalar;

2.3.4 Definição de Marketing;

2.3.5 Plano de Marketing com foco na experiência do paciente.

Objetivo do módulo: Apresentar as ferramentas de comunicação para desenvolver a eficiência das operações institucionais. Subsidiar, por meio das ferramentas de comunicação e marketing o processo de negociação focando no resultado da instituição.

Bibliografia básica

HENRIQUES, M.S. *Comunicação e estratégias de mobilização social.* 2.ed. Belo Horizonte: Autentica, 2004.

KUAZAQUI, Edmir; TANAKA, Luiz Carlos Takeshi. *Marketing e gestão estratégica de serviços em saúde.* São Paulo: Thomson, 2008.

YANAZE, Mitsuro Higuchi. *Gestão de Marketing e Comunicação: avançados e aplicações.* 2ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

2.4 Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT)

2.4.1 Definição de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT);

2.4.2 Funções e objetivos dos serviços de Imagem, Métodos gráficos, Análises clínicas, Medicina Nuclear, Gama Câmara;

2.4.3 Alinhamento das atividades de gestão dos serviços de diagnóstico e gestão de segurança ao paciente;

2.4.4 Interação do serviço de diagnóstico com a assistência hospitalar;

2.4.5 Funções do gestor administrativo no gerenciamento das atividades de

2.4.6 SADT (resultados, custos, indicadores).

Objetivo do módulo: Apresentar os Serviços Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT) e suas funções para auxiliar na atuação do profissional da saúde. A partir dos conhecimentos, o módulo objetiva preparar o administrador para análise da assertividade das solicitações de exames conclusão da hipótese diagnóstica e planejamento das ações para conciliação das necessidades dos usuários e dos custos e metas institucionais.

Bibliografia básica

CURY, A. Organização e Métodos – Uma visão Holística. São Paulo:Atlas, 9ª edição, 2016.

GONÇALVES, E.L. *Gestão Hospitalar – Administrando o hospital Moderno.* São Paulo: Saraiva, 2002.

HARMENING, M. Denise, *Administração de Laboratórios - Princípios e Processos,* 2ª. Ed., LMP Ed., São Paulo, 2009.

HENRY, J.B., *Diagnóstico Clinico e Tratamento por métodos laboratorias de Henry*, 21ª Ed., Ed.Manole, São Paulo, 2012.

MOURA, ANÍSIO DE., *Gestão Hospitalar - Da Organização ao Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico* – 1ª Edição – São Paulo: Editora Manole, 2008.

ONA, *Manual das organizações prestadoras de serviço de saúde.* Brasília, 2006.

2.5 Serviço de Controle de Infecção hospitalar

2.5.1 Definição de SCIH e funções;

2.5.2 Tipos de infecção e impacto;

2.5.3 O papel do SCIH na validação de processo;

2.5.4 Interação da SCIH com os serviços de saúde;

2.5.5 Gestão de indicadores.

Objetivo do módulo: Apresentar as legislações vigentes na atividade hospitalar e propostas para controle das infecções e monitoramento dos processos assistenciais. Busca-se, assim, a aquisição de conhecimento de profissionais da saúde para o impacto das infecções, planejamento de ações que visem o controle e resultados da instituição hospitalar.

Bibliografia básica

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS HOSPITAIS PRIVADOS (ANAHP). Livro Branco Brasil Saúde 2015: *A sustentabilidade do sistema de saúde brasileiro: caderno de propostas.* São Paulo: ANAHP; 2015.

GUIMARÃES, R. X. et al.. *Planejamento na Prevenção e Controle da Infecção Hospitalar.* (1a parte) Laes Haes, 1985.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (BR). *Manual de Controle de Infecção Hospitalar.* Brasília, 1985.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (BR). *Secretaria Nacional de Desenvolvimento de serviços da Saúde.* Controle de Infecção Hospitalar: um marco conceitual na assistência hospitalar. Rev Contr Infec Hosp 1994.

SANTOS, N.Q.. *Infecção hospitalar: uma reflexão histórico – crítica.* Florianópolis: Editora da UFSC; 1997.

2.6. Gerenciamento de Leitos

2.6.1 Implantação de gerenciamento de leitos;

2.6.2 Interação de processos no gerenciamento de leitos;

2.6.3 Ferramentas para gestão de leitos;

2.6.4 Funções do gestor administrativo no gerenciamento de leitos.

Objetivo do módulo: Apresentar metodologia para análise da ocupação dos leitos hospitalares e planejar ações significativas e efetivas para utilização dos leitos de forma adequada, conciliando a prestação de serviço eletiva e de urgência às estratégias institucionais.

Bibliografia básica

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS HOSPITAIS PRIVADOS(ANAHP). Livro Branco Brasil Saúde 2015: *A sustentabilidade do sistema de saúde brasileiro: caderno de propostas.* São Paulo: ANAHP; 2015.

FERNANDES, F. *Sistemas de Classificação de Risco.* In: Santos MN (Org.). Melhores Práticas em Urgência e Emergência. Porto Alegre: Moriá, 2012

MOREIRA, D.A. *Administração da produção e operações.* São Paulo : Saraiva, 2012.

MOURA, R. A. Kanban: *A simplicidade do controle da produção*. São Paulo :Imam, 2003.

2.7 Gestão de Informação na saúde

2.7.1 Conceito de Tecnologia de informação;

2.7.2 Plano de Investimento em Tecnologia da informação;

2.7.3 Interação da Tecnologia com a assistência ao paciente;

2.7.4 Informatização do prontuário (vantagens e desvantagens);

2.7.5 Papel do gestor administrativo no processo de informatização das atividades.

Objetivo do módulo: Apresentar a Tecnologia da Informação como setor de apoio para o desenvolvimento das atividades assistenciais e administrativas, de forma a facilitar a apresentação dos resultados, planejamento e investimento para o setor saúde.

Bibliografia básica

CALDAS. RA.. *A construção de um modelo de arcabouço legal para ciência, tecnologia e inovação.* Parcerias Estratégicas. 2001

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. *Programa Integrado de Informação e Comunicação da Fiocruz.* Rio de Janeiro: Fiocruz, 2003

MOREL, C. M. *A pesquisa em saúde e os objetivos do milênio: desafios e oportunidades globais, soluções e políticas nacionais.* Ciência & Saúde Coletiva, 2004.

MURARO, M.. *Os avanços tecnológicos e o futuro da humanidade: querendo ser Deus?* Petrópolis (RJ): Vozes; 2009

SILVA, D.C.; ALVIM NAT; FIGUEREDO, PA. *Tecnologias leves em saúde e sua relação com o cuidado de enfermagem hospitalar.* Esc Anna Nery Rev Enferm. 2008.

2.8 A Legislação no contexto saúde

2.8.1 Constituição Federal Brasileira e a saúde;

2.8.2 Direitos e deveres do consumidor no contexto hospitalar;

2.8.3 Omissão de socorro;

2.8.4 Responsabilidade civil das instituições de saúde;

2.8.5 Responsabilidade civil e penal dos profissionais de saúde;

2.8.6 Planos de Saúde;

2.8.7 A assessoria jurídica nas interações de processos assistenciais;

2.8.8 Prontuário médico;

2.8.9 A assessoria jurídica no processo de gestão documental (Lei de acesso à informação - LAI).

Objetivo do módulo: Destacar as obrigatoriedades e os direitos institucionais frente à sociedade de forma que subsidie o gestor administrativo em seus planejamentos e ações desenvolvidas.

Bibliografia básica

Constituição Federal

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm

Lei 9961/00

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9961.htm

Lei 9656/98

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9656.htm

Lei 8078/90

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm

Código Civil

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm

CARLINI, Angélica. *Judicialização da Saúde Pública e Privada.* 1ª Edição. Porto Alegre. 2014.

TARTUCE, Flavio. Direito Civil, v.2: *Direito das obrigações e responsabilidade civil.* 12ª edição. Rio de janeiro: Forense. São Paulo: Método. 2016.

3. Logística e Suprimentos hospitalares

3.1 Conceitos e importância da logística em hospitais;

3.2 Gestão de operações: projetos, instalações, qualidade;

3.3 Processos logísticos:aquisição, armazenamento, produção, distribuição e retorno;

3.4 Cadeia de suprimentos hospitalares: o ambiente hospitalar, tipos de insumos, processos de insumos, tecnologia;

3.5 Classificação e codificação. Causas de variabilidade e previsão de demanda, controle de estoque;

3.6 Gestão da capacidade.

Objetivo do módulo: Apresentar as teorias logísticas no setor hospitalar para garantir melhor eficiência na gestão, colaborando com o controle dos estoques e planos de investimento.

Bibliografia básica

BALLOU, Ronald H. *Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Logística Empresarial.* 5ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006,

BARBIERI, J.C.; MACHLINE, C. *Logística hospitalar: teoria e prática.* São Paulo: Saraiva, 2006.

BOYAMIAN, E. V. *Logística de Suprimentos em Saúde. Pós-Graduação em Administração de Serviços de Saúde. Pró-Saúde.* Faculdade INESP. São Paulo, 2009.

GONÇALVES, E. L. *Gestão hospitalar: administrando o hospital moderno.* São Paulo: Saraiva, 2002.

MALIGIERI, L. A. O. *Logística de Suprimentos em Saúde. Parte II.* Pós-Graduação em Administração de Serviços de Saúde. Pró-Saúde. Faculdade INESP. São Paulo, 2009.

MESSAGE, E. R. R. *Cultura organizacional para inovação tecnológica como diferencial competitivo.* Santo André: UFABC, 2017.

MOURA, Benjamim do Carmo. *Logística: Conceito e Tendências.* Vila Nova de Famalição: Centro Atlântico, 2006

SILVA, B. R.; PINTO, A. G.; AYRES, P. S. *A. Logística em organização de saúde.* FGV: 2010.

4. Gestão patrimonial hospitalar

4.1 Gestão de equipamentos hospitalares;

4.2 Administração dos bens patrimoniais: manutenção predial, corretiva e preventiva;

4.3 Integração do serviço patrimonial e da assistência;

4.4 Balanço patrimonial/inventário;

4.5 Balancetes;

4.6 Depreciação do ativo permanente;

4.7 Estoque e reposição;

4.8 Custeio do equipamento;

4.9 Plano de investimento e indicadores de resultados.

Objetivo do módulo: Subsidiar o gestor por meio de teorias de gerenciamento de materiais e equipamentos de forma que garanta o controle dos bens, bem como o planejamento de substituição e aquisição de novos materiais e equipamentos de forma que assegure a assistência sem comprometer o planejamento financeiro da instituição.

Bibliografia básica

BALLOU, Ronald H. *Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Logística Empresarial.* 5ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

BARBIERI, J.C.; MACHLINE, C. *Logística hospitalar: teoria e prática.* São Paulo: Saraiva, 2006.

BOYAMIAN, E. V. *Logística de Suprimentos em Saúde.* Pós-Graduação em Administração de Serviços de Saúde. Pró-Saúde. Faculdade INESP. São Paulo, 2009.

GONÇALVES, E. L. *Gestão hospitalar: administrando o hospital moderno.* São Paulo: Saraiva, 2002.

MALIGIERI, L. A. O. *Logística de Suprimentos em Saúde.* Parte II. Pós-Graduação em Administração de Serviços de Saúde. Pró-Saúde. Faculdade INESP. São Paulo, 2009.

MESSAGE, E. R. R. *Cultura organizacional para inovação tecnológica como diferencial competitivo.* Santo André: UFABC, 2017

SILVA, B. R.; PINTO, A. G.; AYRES, P. S. A. *Logística em organização de saúde.* FGV: 2010.

5. Gerenciamento de custos e controladoria hospitalares

5.1 Conceituação de custos nas organizações de saúde;

5.2 Métodos de custeio;

5.3 Definição de custos;

5.4 Classificação de centro de custos;

5.5 Custos setoriais e por procedimentos;

5.6 Avaliação da rentabilidade e plano de investimento.

Objetivo do módulo: Compreender as ferramentas de gestão financeira como apoio no processo de prestação de contas e planejamento.

Bibliografia básica

CURY, A. *Organização e Métodos – Uma visão Holística.* São Paulo:Atlas, 2016.

FALK, J. A. *Gestão de custos para hospitais: conceitos, metodologias e aplicações.* São Paulo: Atlas, 2001.

GONÇALVES, E.L. *Gestão Hospitalar – Administrando o hospital Moderno.* São Paulo: Saraiva, 2002.

CHING, H. Y. *Manual de custos de instituições de saúde: sistemas tradicionais de custos e sistema de custeio baseado em atividades (ABC).* São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, D. *Custos e orçamento hospitalar.* São Paulo: Atlas, 2000.

MARTINS, E. *Contabilidade de custos.* São Paulo: Atlas, 11ª ed. 2015.

6. Gestão de pessoas

6.1 Liderança: ameaças e desafios;

6.2 Perfil profissiográfico e desenvolvimento do capital intelectual;

6.3 Recrutamento e seleção;

6.4 Treinamento e desenvolvimento;

6.5 Consolidação das Leis do Trabalho;

6.6 Dimensionamento de pessoal;

6.7 Funções do Departamento De Pessoal;

6.8 Clima organizacional.

Objetivos do módulo: Inserir metodologia de trabalho para auxiliar no processo de retenção, desenvolvimento e capacitação de pessoas, objetivando garantir empenho e satisfação nos pro-

fissionais envolvidos para uma gestão efetiva.

Bibliografia básica

ACADEMIA PEARSON, *Administração de Recursos Humanos.* São Paulo, Pearson, 2010.

CURY, A. *Organização e Métodos – Uma visão Holística.* São Paulo:Atlas, 2016.

GONÇALVES, E.L. *Gestão Hospitalar – Administrando o hospital Moderno.* São Paulo: Saraiva, 2002.

OLIVEIRA, Djalma Pinho Rebouças de. *Planejamento estratégico: conceito, metodologias e práticas.* São Paulo: Atlas, 2015.

PORTER, Michael. *Estratégia competitiva.* Rio de Janeiro: Campus, 2004.

ROBBINS, Stephen P. *Comportamento organizacional.* São Paulo: Prentice Hall, 2011.

PARTE 2: AUDITORIA NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Segundo Donabedian (1984), a avaliação constitui no processo sistemático na qual visa identificar as principais barreiras e riscos das atividades desenvolvidas e, por meio dela, os gestores são conduzidos a ajustar os seus processos para melhoria dos resultados. As atividades de auditoria surgem com o propósito de subsidiar o gerenciamento das instituições de saúde. Assim, os gestores são conduzidos a entender suas atividades estratégicas e planejar ações que os façam cumprir suas metas e gerenciar riscos.

Em saúde, a auditoria foca na análise da estrutura física e nos aspectos legais para que as instituições estejam atuando de forma adequada. A partir da análise dos riscos básicos que podem comprometer a assistência segura, a auditoria evidencia as descrições dos processos de trabalho na qual analisa a relação fornecedor e clientes e condiciona mecanismos que visam o cumprimento de suas ações (direitos e deveres). A partir da ruptura de tais elementos, surge o apontamento do auditor para o desenvolvimento de um plano de melhoria contínua.

As atividades de auditoria condicionam as instituições de saúde a buscar a padronização de suas rotinas e estabelecer protocolos de atendimento embasados em teorias e em práticas já testadas. Ao utilizar essas práticas, os gestores apropriam-se dos resultados favoráveis e da melhoria contínua de seus indicadores, conforme apresentados pelo mercado.

A auditoria exercida nesta primeira fase está alicerçada nos requisitos básicos para uma gestão segura e de qualidade. Paralelamente ao alinhamento das atividades, a auditoria também colabora no aspecto de ajuste dos orçamentos da instituição, sobretudo, na análise dos riscos financeiros e da incompatibilidade entre receita e despesa da instituição.

A diversidade de atendimento hospitalar, a inserção dos protocolos e as exigências dos profissionais que lidam diretamente com a assistência podem ocasionar o desequilíbrio no orçamento da instituição de saúde. Neste sentido, a auditoria pode ser uma atividade efetiva quando implantada de forma preventiva e alinhada aos objetivos da companhia. Por ela, o gestor pode prever ameaças do mercado e se programar para atuar sobre elas, além de buscar estratégias para crescimento e posicionamento frente ao mercado competitivo.

As prestações de serviços e a inserção de serviços terceirizado no ramo hospitalar requer acompanhamento e análise das práticas exercidas entre contratada e contratante. Hoje, muito efetivo, a auditoria de contratos visa o alinhamento da demanda de serviço com os recursos disponíveis. O envolvimento multidisciplinar nos processos de saúde é algo indispensável, já que a técnica exercida pela assistência é a prioridade na prestação de serviço, prevenindo ações que possam trazer prejuízos aos usuários. O auditor apropria-as da visão administrativa e também assistencial de forma que garanta imparcialidade de sua opinião e experiência.

Objetivos do módulo: A partir dos conhecimentos abstraídos na primeira parte, o curso objetiva

capacitar os profissionais da área da saúde no processo de avaliação das práticas desenvolvidas no setor de saúde, otimizando os benefícios da gestão e os custos dela de forma que sejam preservadas as obrigações éticas e legais do setor hospitalar. Busca-se, com o aprimoramento de cada tema, alinhar os recursos técnicos obrigatórios com a satisfação dos serviços fornecidos, garantindo segurança e qualidade para os usuários.

7.1 Auditoria Hospitalar

• Definição de auditoria (história e contextualização);

• Auditoria no contexto hospitalar;

• Auditoria no Sistema de Saúde público;

• Auditoria no Sistema Suplementar de Saúde;

• Auditoria na Central de autorização;

• Auditoria no ambulatório (consultas, procedimentos, SADT);

• Auditoria no processo de internação ao paciente (protocolos e metas institucionais).

• Análise das tabelas hospitalares; diárias hospitalares; taxas de serviços procedimentos; equipamentos;

• Sistema de avaliação de glosas de serviços em saúde.

• Inserção da ética na auditoria em Serviços de Saúde.

• Perfil e característica do auditor em saúde (administração e assistência)

• Técnicas de negociação;

• Auditoria e padrão TISS;

• Avaliação dos honorários médicos;

• Auditoria e regulação em OPM;

• Auditoria nos casos de Home Care.

• Auditoria e credenciamento de prestadores de serviços em saúde.

• Auditoria nos processos de alta complexidade.

• Auditoria nos processos de Materiais e Medicamentos

• Indicadores e resultados (custos).

7.2 Auditoria de qualidade (Estrutura e Processos)

• Definição;

• Auditoria dos processos institucionais;

• Análise dos resultados e relatório de recomendação;

• Auditoria e busca pela melhoria contínua e segurança do paciente;

• Auditoria nos processos assistenciais;

• Auditoria nos processos administrativos;

• Ferramentas de Apoio à Decisão Clínica e Auditoria;

• Medicina baseada em evidência e auditoria;

• Auditoria de prontuários;

• Auditoria de contratos.

• Terceirização e Desterceirização dos serviços de saúde.

• Auditoria e avaliação dos indicadores (estratégicos, táticos e operacionais).

• Sistema de informação e medicina com evidência em saúde.

7.3 Visita técnica

A disciplina de Auditoria em serviços de saúde está dividida entre teoria (itens 8.1 e 8.2) e prática (visita técnica).

A visita técnica objetiva a prática da gestão focada em análise, avaliação e recomendação de melhoria. Neste processo, o gestor é capaz de compreender a (as) área (s) auditada(s) e, ao interagir com o exercício de gestão aplicado, conseguirá traçar planos de melhoria e compreensão dos indicadores adotados pelos setores.

Os discentes serão conduzidos a exercer o papel de auditores, conforme a legislação, preservando a ética profissional e o respeito ao auditado.

A visita será conduzida pelo professor responsável, na qual traçará o programa junto à área.

Ao término da visita, cada grupo deverá apresentar o relatório formal das atividades efetuadas com as determinadas recomendações de melhoria. O relatório deverá seguir o padrão apresentado em aula, objetivando a análise da estrutura da área, dos processos e dos resultados dos setores.

Os grupos deverão apresentar os relatórios com as recomendações (pontos fortes e pontos a melhorar).

Bibliografia básica

BRASIL. Ministério da Saúde. *Agência Nacional de Saúde Suplementar.* Programa de qualificação da saúde suplementar. Rio de Janeiro, 2007.

CHIAVENATO, I. *Administração: teoria, processo e prática.* 5. ed. São Paulo: Manole, 2015.

JUNQUEIRA, W. N. *Auditoria médica em perspectiva: presente e futuro de uma nova especialidade.* Criciúma: Edição do Autor, 2001.

PRISZKULNIK, G. *Auditoria no sistema público de saúde no Brasil.* In: GONÇALVES, V. F. (Coord.). Fronteiras da auditoria em saúde. São Paulo: RTM, 2008.

SÁ, A.L. *Curso de auditoria.* 10ed. São Paulo: Atlas, 2007.

8.1 Metodologia científica

O trabalho científico é o registro que formaliza a abstração do conhecimento do indivíduo e que permite a construção de diferentes saberes, o que favorece a pesquisa e o desenvolvimento de outros seres. A organização produtiva favorece o pesquisador para que, ao selecionar o tema a ser tratado, condicione o mesmo às regras e padronização da escrita, objetivando propagar conhecimento e valorização dos aspectos semânticos e sintáticos do texto. Assim, é capaz de incorporar em sua teoria a credibilidade enquanto pesquisador.

8.1 Elaboração do projeto de pesquisa;

8.2 Métodos de pesquisa;

8.3 Problematização, Justificativa e objetivos;

8.4 Tipos de pesquisas;

8.5 Normas e apresentação da monografia;

8.6 Produção textual.

Objetivos do módulo: Subsidiar o aluno para a confecção do trabalho científico de forma que compreenda o perfil do pesquisador e a contribuição do mesmo, por meio da escrita, para a sociedade.

Objetivos específicos:

• Estimular o docente para análise da problemática a ser tratada;

• Condicionar o tema às regras instituídas para propagação do conhecimento.

• Apresentar ferramentas para que alinhe os aspectos formais e semânticos do texto.

BIBLIOGRAFIA

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Rio de Janeiro: ABNT, 2018.

MARCONI, Marina de Andrade LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

NAHUZ, Cecília dos Santos; FERREIRA, Lusimar Silva. *Manual para normalização de monografias*. São Paulo: CORSUP, 1989.

RUIZ, João Álvaro. *Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

17. MATRIZ CURRICULAR

DISCIPLINA	Hora-aula	Hora-relógio
Gestão dos serviços de saúde	28	26,67
Metodologia da pesquisa	20	23,33
Qualidade e acreditação hospitalar	20	16,67
Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	16	13,33
Serviço de diagnóstico por Imagem	16	13,33
Comunicação e Marketing em saúde	16	13,33
Legislação em saúde	28	23,33
Gerenciamento de Leitos	16	13,33
Gestão de informação em saúde	16	13,33
Hotelaria e serviços de saúde	28	23,33
Logística e suprimentos hospitalares	28	23,33
Gestão patrimonial hospitalar	28	23,33
Gestão de custos e controladoria	28	23,33
Gestão de Pessoas	28	23,33
Auditoria Hospitalar	88	73,33
Auditoria de qualidade (estrutura e processos)	36	16,67
Trabalho de Conclusão de Curso	8	6,67
Total (*)	**448**	**373**

(*) 448 horas-aula equilavem a 373 horas.

SEMESTRE		Carga Horária
PRIMEIRO MÓDULO	Gestão de Serviços de Saúde	28
	Metodologia da pesquisa	20
	Qualidade e acreditação hospitalar	20
	Serviço de Controle de Infecção hospitalar	16
	Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT)	16
CARGA HORÁRIA PARCIAL		100
SEGUNDO MÓDULO	Comunicação e marketing em saúde.	16
	Legislação em saúde	28
	Gerenciamento de leitos	16
	Gestão de Informação em Saúde	16
	Hotelaria e serviços de saúde	28
	Logística e suprimentos hospitalares	28
	Gestão patrimonial hospitalar	28
	Gestão de custos e controladoria	28
CARGA HORÁRIA PARCIAL		188
TERCEIRO MÓDULO	Gestão de Pessoas	28
	Auditoria Hospitalar	88

18. CORPO DOCENTE

MÓDULO	DOCENTE	Titulação
Gestão de Serviços de Saúde	Valter Francisco da Silva	Mestre
Metodologia da pesquisa	Alexandre M. M. Pires Ferreira	Doutor
Qualidade e acreditação hospitalar	Roberto Leal	Mestre
Serviço de Controle de Infecção hospitalar	Gisele Rabelo	Especialista
Serviço de diagnóstico por Imagem (SADT)	Gisele Rabelo	Especialista
Comunicação e marketing em saúde	Tatiana Mendes	Mestre
Legislação em saúde	Silvana Andrade Spolon	Mestre
Gerenciamento de leitos	Juliana Mazzei	Especialista
Gestão de Informação em Saúde	Eliane Regina Rodrigues Message	Mestre
Hotelaria e serviços de saúde	Marisa Garcez Rodrigues Catarino	Especialista
Logística e suprimentos hospitalares	José Assis Pereira	Mestre
Gestão patrimonial hospitalar	Valter Francisco da Silva	Mestre
Gestão de custos e controladoria	Valter Francisco da Silva	Mestre
Gestão de Pessoas	Eliane R. Rodrigues Message	Mestre
Auditoria hospitalar	Fernando Codelo Nascimento	Doutor
Auditoria de qualidade	Fernando Codelo Nascimento	Doutor
Trabalho de Conclusão de Curso	Fabiana Karen Cardoso Vieira Zocante	Mestre

19. INFRAESTRUTURA

As instalações da Faculdade de Ciências da Saúde IGESP-FASIG localizam-se na Rua da Consolação, 1025 – Consolação – na cidade de São Paulo - SP. O projeto arquitetônico foi especialmente concebido para abrigar os cursos que serão ofertados pela instituição. A edificação possui todos os ambientes necessários para o desenvolvimento de sua proposta pedagógica, tais como, biblioteca, laboratórios, áreas de convivência e amplas salas de aula; todos os espaços que favorecem o desenvolvimento das atividades necessárias para que se alcance a excelência educacional.

O prédio, localizado a menos de 2km do Hospital IGESP, conta com 10 andares e 2.600 m2 de área construída, possuindo também área de expansão para cerca de 700 m^2. A reformulação do prédio foi planejada para 2 etapas, sendo a 1ª fase, já finalizada, projetada para atender as necessidades

do curso de Enfermagem e a 2ª fase, aumentando a capacidade de salas de aulas, para atender uma parte dos outros cursos.

FIGURA 9: FOTO AÉREA PRÉDIO DA FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE IGESP-FASIG

FIGURA 10: FOTO AÉREA 2 PRÉDIO DA FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE IGESP-FASIG

FIGURA 11: FOTO FRONTAL PRÉDIO DA FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE IGESP-FASIG

No térreo foram construídas as seguintes estruturas: Recepção, Controle, Hall, Elevadores, Cantina e Segurança.

Salas de aula

As salas de aula estão localizadas no 2º andar, 3º andar, 4º andar, 7º andar e 8º andar. Esses espaços estão adequados quanto ao mobiliário, com classes individuais e em número suficiente, controle de temperatura, iluminação adequada, equipamentos de projeção e som, além de estar adequadas às normas ABNT 9050 e 14006.

QUADRO 5: METRAGENS DAS SALAS DE AULA DA IES

M2 DAS ÁREAS									
ESPAÇOS / ANDAR	TÉRREO	1º Andar	2º e 3º Andar	4º e 7º andar	5º Andar	6º Andar	8º Andar	9º Andar	10º Andar
Sala de Aula			65						
Sala de Aula			65						
Sala de Aula			65						
Sala de Aula			65						
Sala de Aula				65					
Sala de Aula				65			65		

QUADRO 6: CAPACIDADE DAS SALAS DE AULA DA IES

CAPACIDADE DAS ÁREAS (ALUNOS)									
ESPAÇOS / ANDAR	TÉRREO	1º Andar	2º e 3º Andar	4º e 7º andar	5º Andar	6º Andar	8º Andar	9º Andar	10º Andar
Sala de Aula			45						
Sala de Aula			45						
Sala de Aula			45						
Sala de Aula			45						
Sala de Aula				45					
Sala de Aula				45			45		

Instalações Administrativas

As instalações administrativas estão localizadas no térreo e no 1º andar, 8º e 9º andar. O térreo é composto pela Recepção, Secretaria e Tesouraria. No 9º andar localizam-se as Salas do Reitor e dos Pró-Reitores, Sala de Atendimento ao Aluno, dos Coordenadores e as salas de reunião.

QUADRO 7: METRAGEM DAS INSTALAÇÕES ADMINISTRATIVAS

M2 DAS ÁREAS									
ESPAÇOS / ANDAR	TÉRREO	1º Andar	2º e 3º Andar	4º e 7º andar	5º Andar	6º Andar	8º Andar	9º Andar	10º Andar
Tesouraria		40							
Secretaria		34							
Espera		12							

M2 DAS ÁREAS									
ESPAÇOS / ANDAR	TÉRREO	1º Andar	2º e 3º Andar	4º e 7º andar	5º Andar	6º Andar	8º Andar	9º Andar	10º Andar
Sala Reunião							24		
Sala Reunião							21		
Sala Reunião							7		
Sala de Aula							65		
Secretária								19	
Sala Reitor								12	
Sala Pró-Reitores								18	
Sala Professores								31	
Sala Coordenadores								20	
Atendimento								6	
CPF-TI									24

Instalações para docentes

A sala de professores está situada no 8º andar, contando com uma estrutura ampla com mesa de reunião, sala de estar, copa e banheiro. A sala está equipada com mobiliário adequado, ar condicionado, internet sem fio. Essa estrutura foi projetada para o descanso do professor nos períodos entre aulas.

QUADRO 8: METRAGEM DAS INSTALAÇÕES DOS PROFESSORES

M2 DAS ÁREAS									
ESPAÇOS / ANDAR	TÉRREO	1º Andar	2º e 3º Andar	4º e 7º andar	5º Andar	6º Andar	8º Andar	9º Andar	10º Andar
Sala Professores							31		

Salas de coordenação de cursos

Os Coordenadores contam, no 9º andar, com uma sala equipada com mesas individuais, computador, internet, impressora e ar condicionado.

QUADRO 9: METRAGEM DAS INSTALAÇÕES DOS COORDENADORES

M2 DAS ÁREAS									
ESPAÇOS / ANDAR	TÉRREO	1º Andar	2º e 3º Andar	4º e 7º andar	5º Andar	6º Andar	8º Andar	9º Andar	10º Andar
Sala Coordenadores								20	

Espaço de Convivência/Cantina

O espaço de convivência e cantina estão integrados ao térreo. Neste local encontra-se a estrutura de restaurante para servir alimentos e bebidas, além de mesas, cadeiras, ar condicionado e televisões.

QUADRO 10: METRAGEM DA CANTINA

M2 DAS ÁREAS									
ESPAÇOS / ANDAR	TÉRREO	1º Andar	2º e 3º Andar	4º e 7º andar	5º Andar	6º Andar	8º Andar	9º Andar	10º Andar
Recepção e Hall	42								
Cantina	63								

FASIG

Faculdade de Ciências da Saúde IGESP

11 3444-4000

Rua da Consolação, 1025 - São Paulo/SP

VERSÃO 01 - SETEMBRO/ 2018