
**MBA DE GESTÃO EM
SAÚDE E HOSPITALAR**

P
unifev
S



MBA DE GESTÃO EM SAÚDE E HOSPITALAR

SAÚDE

POÓS

| **Carga horária**

360 horas

| **Duração mínima**

6 meses

| **Duração máxima**

18 meses

| **Tipo**

Especialização

| **Modalidade**

EaD assíncrono

MBA DE GESTÃO EM SAÚDE E HOSPITALAR

APRESENTAÇÃO

O curso justifica-se pela ampla demanda por profissionais neste campo de atuação em nível regional e nacional. Privilegia modelos de aprendizagem baseados em projetos colocando o estudante em contato direto com as questões que enfrentará no trabalho, pertinentes à sua área de formação, agregando conhecimentos teóricos à vivência prática de resolução de problemas relacionados à Gestão em Saúde e Hospitalar.

DIFERENCIAIS

O curso é totalmente a distância e será ministrado de modo assíncrono. A abordagem utilizada pelos docentes do curso deve articular métodos ativos de ensino e uma prática de avaliação que possibilite o diagnóstico de dificuldades e limitações a serem superadas, considerando as competências a serem constituídas e identificando as mudanças de percurso eventualmente necessárias. As aulas serão desenvolvidas pela combinação de várias metodologias que buscam integrar a teoria com a prática. O curso de pós-graduação forma profissionais capazes de utilizar teorias e tecnologias atualizadas no campo da Gestão em Saúde e Hospitalar. Busca ampliar o compromisso com o desenvolvimento social e sustentável de empresas e instituições por meio de visão holística, humanística, crítico-reflexiva e criativa. Visa, ainda, formar profissionais para a docência no ensino superior na respectiva área de formação e preparar o aluno para a carreira acadêmica.

RECOMENDADO PARA

Portadores de certificado de graduação em áreas correlatas.



Nínive Daniela Guimarães Pignatari

Coordenadora do Curso

Doutora em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem pela Pontifícia Universidade de São Paulo, possui mestrado em Teoria da Literatura pela Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (Unesp/São José do Rio Preto - 2001). É Especialista em Direito Empresarial (Unirp/São José do Rio Preto - 1995) e Crítica Literária na Fundação Educacional de Fernandópolis (FEF - 1996). Pós-graduada em Planejamento, Implementação e Gestão da EaD (Universidade Federal Fluminense). Possui graduação em Direito pelas Faculdades Integradas Riopretense (Firp - 1991) e Letras - Faculdades Integradas de Votuporanga (1997). Graduada em Pedagogia (Faculdade Futura). Especialista pela Faculdade Metropolitana do Estado de São Paulo em Neuropsicopedagogia Clínica e Institucional (Fameesp). Leciona na Unifev - Centro Universitário de Votuporanga em cursos de graduação e pós-graduação nas áreas de comunicação, prática de leitura, produção textual e metodologia. É coordenadora do Núcleo de Educação a Distância (Nead) e da Pós-Graduação Unifev.



MBA DE GESTÃO EM SAÚDE E HOSPITALAR

UNIDADES CURRICULARES

MÓDULO 1

Fundamentos da gestão hospitalar

MÓDULO 2

Legislação e políticas de saúde

MÓDULO 3

Administração de serviços hospitalares

MÓDULO 4

Gestão de logística em hospitais

MÓDULO 5

Hotelaria em instituições de saúde:
operações, serviços e espaços

MÓDULO 6

Acreditação hospitalar

MÓDULO 7

Auditoria hospitalar

MÓDULO 8

Marketing em saúde

MÓDULO 1 - Fundamentos da gestão hospitalar

EMENTA

- Planejamento estratégico em saúde.
- Avaliação dos serviços de saúde.
- Gerenciamento em saúde.
- Gerenciamento de recursos humanos em saúde.
- Supervisão e avaliação de desempenho.
- Importância da liderança na gestão hospitalar.
- Mediação de conflitos.
- Educação continuada e permanente nos serviços de saúde.
- Gestão de recursos materiais, insumos e tecnologias.
- Gestão de unidades e instituições de saúde.
- Análise crítica para melhoria da qualidade no planejamento de unidades e serviços de saúde.
- Avaliação de tecnologias em saúde.

CONTEÚDO

1. Gestão hospitalar.
2. Gestão de recursos humanos, insumos e tecnologias.
3. Economia Política da Saúde (EPS).
4. Avaliação de Tecnologias em Saúde (ATS).
5. Financiamento no âmbito dos serviços de saúde.

MÓDULO 2 - Legislação e políticas de saúde

EMENTA

- Saúde na Constituição Federal Brasileira.
- Aspectos da economia e da saúde no Brasil.
- Organização do sistema de saúde brasileiro.
- Sistema Único de Saúde e seus princípios.
- Redes de Atenção à Saúde.
- Direito à saúde na legislação brasileira.
- Saúde como direito humano.
- Omissão de socorro.
- Políticas públicas de saúde.
- Eficácia do direito à saúde.
- Financiamento do SUS.
- Judicialização do direito à saúde.
- Responsabilidade civil das instituições de saúde.
- Responsabilidade civil e penal dos profissionais de saúde.
- Direitos e deveres do consumidor no contexto da saúde.

CONTEÚDO

1. Direito à saúde.
2. Sistema Único de Saúde.
3. Economia e judicialização da saúde.
4. Direitos, deveres e responsabilidades na assistência à saúde.

MÓDULO 3 - Administração de serviços hospitalares

EMENTA

- Gestão das diversas atividades que compõem a gestão dos serviços hospitalares.
- Controle das estruturas e dos padrões sanitários para que o serviço hospitalar seja prestado.
- Tipos de cliente em saúde.
- Gestão do relacionamento com o cliente hospitalar.
- Perfil dos profissionais de atendimento.
- Canais de atendimento.
- Ferramentas, metodologias e tecnologias utilizadas na gestão dos serviços hospitalares.
- Mudanças tecnológicas e comportamentais que se apresentam na área.
- Satisfação e fidelização do cliente em saúde.

CONTEÚDO

1. Conceitos de serviços na área da saúde.
2. Gestão de serviços hospitalares.
3. Gestão da prestação de serviços ao cliente em saúde.
4. Relacionamento com o cliente hospitalar.
5. Inovações e tendências nos serviços hospitalares.

MÓDULO 4 - Gestão de logística em hospitais

EMENTA

- Logística nas organizações hospitalares.
 - Cadeia de suprimentos hospitalares.
 - Sistema de controle e gerenciamento de estoques: papel, importância, análise de estoques.
 - Classificação e especificação de materiais hospitalares.
 - Armazenamento, inventário físico, compras e transportes de materiais.
- Seleção de fornecedores.
- Classificação de estoques.
 - Sistemas de gestão de estoques.
 - Gestão da capacidade.

CONTEÚDO

1. Logística hospitalar.
2. Operações da logística hospitalar.
3. Gestão da cadeia de suprimentos.
4. Gestão de informações e de projetos na logística.

MÓDULO 5 - Hotelaria em instituições de saúde: operações, serviços e espaços

EMENTA

- Fundamentos da gestão em hotelaria hospitalar e sua evolução histórica.
- Requisitos para boa operação dos serviços de apoio em edifícios de saúde e a relação da operação com os seus espaços, fluxos e interrelações.
- Implantação da hotelaria hospitalar.
- Estudo e análise de procedimentos operacionais relacionados à hotelaria hospitalar.
- Boas práticas de atendimento.
- Qualidade em serviços de hotelaria na administração hospitalar (recepção, lavanderia, enxovais, uniformes, higiene predial e hospitalar, segurança patrimonial, ambientação e paisagismo, serviços de alimentação, humanização no atendimento).
- Novas tecnologias no serviço de hotelaria hospitalar.
- Terceirização em hotelaria hospitalar.
- Planejamento físico dos estabelecimentos de saúde, com seus setores, fluxos e inter-relações.
- Importância da arquitetura hospitalar na melhoria da qualidade de serviço hospitalar e no controle de infecção hospitalar.
- Condições ambientais para conforto e humanização no espaço hospitalar.

CONTEÚDO

1. Conceitos e definições.
2. Estrutura, especificações e requisitos.
3. Legislação e desempenho.
4. Procedimentos operacionais.
5. Excelência no atendimento.

MÓDULO 6 - Acreditação hospitalar

EMENTA

- Acreditação hospitalar de serviços de saúde.
- Definição de qualidade e satisfação do cliente.
- Certificações nacionais e internacionais.
- As evidências como instrumento para a acreditação.
- A acreditação e sua relação financeira.
- Estrutura, processo e resultados.
- Indicadores.
- A Governança e o *Compliance*.
- Ferramentas da qualidade.
- Papel do gestor hospitalar no processo de acreditação.

CONTEÚDO

1. Acreditação em organizações de saúde.
2. *Compliance* em serviços de saúde.
3. Finanças no contexto da acreditação.
4. Evidências científicas na acreditação.
5. Acreditações nacionais e internacionais.

MÓDULO 7 - Auditoria hospitalar

EMENTA

- Definição de auditoria (história e contextualização em ambiente hospitalar).
- Perfil e característica do auditor em saúde (administração e assistência).
- Princípios básicos de auditoria hospitalar.
- Auditoria na rede pública e na rede privada.
- Tipos de auditoria.
- Gestão de qualidade em saúde.
- Qualidade e a certificação dos serviços de saúde.
- Metodologia, critérios e indicadores de avaliação da qualidade dos serviços de saúde.
- Instrumentais para avaliação, monitoramento e controle de performance em hospitais.
- Gerenciamento do sistema de garantia da qualidade em hospitais, unidades ambulatoriais e de especialidade.
- Auditoria no processo de internação ao paciente (protocolos e metas institucionais).

CONTEÚDO

1. Auditoria em saúde.
2. Auditoria em hospitais.
3. Gestão de pessoas na auditoria.
4. Qualidade na auditoria.
5. Auditoria no ambiente das finanças.

MÓDULO 8 - Marketing em saúde

EMENTA

- Marketing hoje e o setor da saúde: conceitos, objetivos e funções, tendências e influências.
- Princípios elementares do marketing em saúde.
- Aplicabilidade do marketing em saúde nos serviços públicos e privados.
- Análise do mercado no âmbito da saúde.
- Segmentação de mercado.
- Comportamento do consumidor.
- Gestão estratégica de marketing em saúde.
- Estratégias para clientes externos e internos.
- Estratégias para o mix do marketing em saúde.
- Planejamento de marketing em organizações de saúde.
- Competências para gerir o marketing em saúde.
- O papel do profissional de marketing,
- Ética no marketing.
- O plano de marketing.
- Técnicas de previsão de demandas futuras.
- Pesquisa de marketing em saúde.
- Projeto de pesquisa.
- Coleta e análise de dados.
- Avaliação do desempenho estratégico de marketing.
- Análise de desempenho com o cliente e consumidores.
- Redirecionamento do marketing.

CONTEÚDO

1. Marketing na área de saúde.
2. Gestão estratégica.
3. Planejamento estratégico.
4. Ética e legislação.
5. Métricas.

pósunifev

unifev.edu.br/posgraduacao

eadunifev