

DEPARTAMENTO: ADMINISTRAÇÃO GERAL E RECURSOS HUMANOS (ADM)
CURSO.....: MESTRADO-DOCTORADO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS (CM-CDAE)
DISCIPLINA.....: 6518 – AVALIAÇÃO E QUALIDADE EM SAÚDE
PROFESSOR.....: 34 – ANA MARIA MALIK
PERÍODO.....: TARDE

SEMESTRE/ANO: 1º/2003

PROGRAMA

OBJETIVOS DA DISCIPLINA

- Apresentar os conceitos de avaliação, administração, qualidade, administração da qualidade e avaliação da qualidade e sua aplicação à área de saúde.
- Apresentar a avaliação e seus instrumentos como parte do desenvolvimento gerencial na área de saúde.
- Apresentar e discutir instrumentos e modelos em vigor para o aprimoramento da qualidade na prestação de serviços em organizações de saúde.
- Apresentar e discutir critérios, parâmetros e indicadores de avaliação e qualidade para serviços de saúde.
- Apresentar e discutir estratégias de melhoria da qualidade em serviços de saúde.

CONTEÚDO RESUMIDO

1. Avaliação e atividade gerencial
2. Avaliação em saúde: estrutura, processo e resultado
3. Qualidade em saúde
4. Indicadores: novas tendências: epidemiologia hospitalar
5. Indicadores de utilização, desempenho e qualidade
6. Avaliação de tecnologia: procedimentos de alto custo/alta complexidade
7. Tendências em avaliação
8. Modelos de avaliação externa: acreditação, ISO
9. Modelos de mudança
10. Qualidade em serviços de saúde: acompanhamento de modelos em andamento
11. Discussão de projetos

METODOLOGIA

- Exposições dialogadas
- Trabalhos fora de sala de aula, com apresentação de seminários
- Leitura dirigida
- Apresentação por convidados

CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

Participação.....	30%
Avaliação continuada.....	30%
Trabalho final.....	40%

BIBLIOGRAFIA

- BARBOSA, A. P. **Qualidade em serviços de saúde**. Dissertação de mestrado, EAESP/FGV, 1995.
- BASTOS, L. L. **O controle de qualidade nos serviços de saúde**. Dissertação de mestrado, EAESP/FGV, 1993.
- BERWICK, D. M. et alii. **Melhorando a qualidade dos serviços médicos, hospitalares e da saúde**, Makron, São Paulo, 1994.
- BITTAR, O. J. N. **Qualidade e produtividade em hospitais**: Sarvier, São Paulo, 1997.
- BURMESTER, H. et alii. **Sistema de monitorização de indicadores de qualidade e produtividade de hospitais**. São Paulo, CQH, mimeo, 1993.
- CADERNO FUNDAP. **Qualidade em saúde**. Número especial, jan./abr. 1996.
- CARAP, L. **A satisfação do usuário como meta da gestão pela qualidade total**. Dissertação de mestrado EAESP/FGV, 1997.

- CASTELLANOS, P.L. – **Comparação entre a satisfação do usuário com os serviços oferecidos num hospital geral e a percepção gerencial dessa satisfação.** Dissertação de mestrado EAESP/FGV, 2002
- CECILIO, L. C. de O. **Inventando a mudança na saúde.** Hucitec, Rio de Janeiro 1994.
- COUCH, J. B. **Health care quality management for the 21 st century.** American college of physician executives. Tampa, 1991.
- CQH – **Manual de orientação aos hospitais participantes.** 2º ed., São Paulo, Atheneu, 1998.
- DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução na administração.** Marques-Saraiva, São Paulo, 1990.
- DONABEDIAN, A. **Seminar on assessment and assurance.** PROAHSA, São Paulo, 1993, Vol. I e II.
- GOLDFELD, N and NASH, D. B. **Providing quality care: a challenge to clinicians.** American College of Physicians, 1989.
- HARTZ, Z. M. A et al - **Avaliação em saúde.** Dos Modelos Conceituais à Prática na Análise de Implantação de Programas. RJ, Fiocruz, 1997.
- ISHIKAWA, K. **What is total quality control: the Japanese way.** Englewood Cliffs, Prentice Hall, 1985.
- MALIK, A. M. **Avaliação, qualidade, gestão...** São Paulo, Senac/Rhodia Hospitalar, 1996.
- MALIK, A. M. Quality improvement issues in Brazil. **Journal on quality improvement.** 1997. 23:55-9
- MALIK, A. M.; SCHIESARI, L. M. C. **Qualidade na gestão local de serviços e ações de saúde.** São Paulo, Peirópolis, 1998.
- MELLO, J. B.; CAMARGO, M. O. **Qualidade na saúde.** São Paulo, Best-seller, 1998.
- MULLER, A. M. C. **Estudo de uma avaliação de hospitais realizada no município de Jundiaí.** Dissertação de mestrado EAESP/FGV, 1996.
- NOGUEIRA, R. P. **Perspectivas da qualidade em saúde.** Qualitymark, 1994.
- NORONHA, J. C.; PEREIRA, T. R. S. Health care reform and quality initiatives in Brazil. **Journal on quality improvement.** 1998, 24(5), 251-63.
- PENA, F.P.M. – **Implantação do modelo ISO 9002 na área da saúde: a visão do gestor da qualidade em 4 unidades de um hospital do município de São Paulo em 2000.** Dissertação de mestrado EAESP/FGV, 2001
- RONCATTI, V. – **Relação entre os atributos de qualidade de um serviços de reabilitação ambulatorial e os padrões do modelo de acreditação Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations: a visão do cliente.** Dissertação de mestrado EAESP/FGV, 2002
- SILVA, U. S. E. **Indicadores de qualidade e produtividade.** Dissertação de mestrado EAESP/FGV, 1998
- TANAKA, OY. **Avaliação de Programas de Saúde do Adolescente.** São Paulo, Edusp, 2001
- TERRA, V. – **Mudança organizacional e implantação de um programa de qualidade em hospital do município de São Paulo** – Estudo de Caso. Dissertação de mestrado EAESP/FGV, 2000.
- WORTHEN, B. R.; SANDERS, J. R.; FITZPATRICK, J. L. **Program evaluation.** White plains, Longmans, 1997.

Outras: Revista de Administração de Empresas, Revista de Administração Pública, Revista de Administração, Cadernos FUNDAP, Saúde em Debate, Saúde e Sociedade, Hospital & Health Services Administration, Health Care Management Review, The American Journal of Evaluation, International Journal for Quality in Health Care.

Teses e dissertações da FGV-EAESP, MedPrev USP, FSP/USP, UNICAMP, ENSP/FIOCRUZ e outras.