

GERIR COM QUALIDADE EM SAÚDE

Coordenação:

MANUELA FREDERICO | FERNANDO SOUSA

Prefácio de Carlos Santos



Índice

Autores	V
Prefácio	IX
<i>Carlos Santos</i>	
Siglas e acrónimos	XIII
PARTE I – GESTÃO	
Capítulo 1 – Governança clínica, governança “corporativa” e governança integrada	3
<i>António Rodrigues</i>	
Capítulo 2 – Gestão em saúde baseada em valor	21
<i>Mónica Silva</i>	
Capítulo 3 – Ética em cuidados de saúde	29
<i>Rogério Rodrigues</i>	
Capítulo 4 – Planeamento em saúde	39
<i>Zita Espírito Santo</i>	
Capítulo 5 – Processos de suporte aos cuidados de saúde	55
<i>Ana Rita Loureiro</i>	
Capítulo 6 – Contributo da gestão para a visibilidade dos cuidados de enfermagem	63
<i>Ivo Paiva, Fernando Sousa, Mónica Lucas</i>	
Capítulo 7 – Interações entre as políticas públicas e o sistema de saúde	75
<i>Vítor Raposo, Pedro Lopes Ferreira</i>	
Capítulo 8 – A evolução das filosofias da gestão de <i>stocks</i> e logística em saúde	89
<i>Pedro Roldão</i>	
Capítulo 9 – Sistemas de informação em saúde: potencial associado à transformação digital	99
<i>Paulino Sousa</i>	
PARTE II – ORGANIZAÇÃO, COMUNICAÇÃO E RECURSOS HUMANOS	
Capítulo 10 – O cidadão no centro do sistema de saúde	109
<i>Manuela Frederico, Fernando Sousa, Rafael Ramalho</i>	
Capítulo 11 – A organização e as pessoas: a voz dos profissionais	117
<i>Manuela Frederico, Dulce Helena</i>	
Capítulo 12 – A comunicação no contexto organizacional	125
<i>Salomé Marques</i>	
Capítulo 13 – Reuniões	133
<i>Manuela Frederico, Paula Fernandes</i>	

Capítulo 14 – Gestão da comunicação com a família da pessoa internada	141
<i>Ivo Paiva, Fernando Sousa, Manuela Frederico</i>	
Capítulo 15 – Liderança, delegação e gestão do tempo	149
<i>Manuela Frederico</i>	
Capítulo 16 – Formação e desenvolvimento de competências	157
<i>Rui Gonçalves, António Calheiros, Catarina Lobão</i>	
Capítulo 17 – Supervisão clínica e desenvolvimento profissional: subsídios para a sua implementação	165
<i>Ana Paula Macedo, Paula Encarnação</i>	
 PARTE III – QUALIDADE	
Capítulo 18 – Gestão organizacional e qualidade: experiência prática de implementação do modelo da Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía	175
<i>José Manuel Chora, Paula Correia</i>	
Capítulo 19 – Ferramentas da qualidade	183
<i>Manuela Frederico</i>	
Capítulo 20 – Os modelos de acreditação de serviços e a sua importância no processo de melhoria contínua da qualidade	191
<i>Ana Pereira Campos, Maria Teresa Antunes</i>	
Capítulo 21 – Avaliação de desempenho e cuidados de saúde	205
<i>Fernando Sousa, Maria João Mano</i>	
Índice remissivo	213

Autores

COORDENADORES/AUTORES

Fernando Sousa

Enfermeiro Gestor no Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, EPE; Doutorado em Gestão.

Manuela Frederico

Professora Coordenadora na Escola Superior de Enfermagem de Coimbra; Doutorada em Ciências Empresariais.

AUTORES

Ana Paula Macedo

Professora Coordenadora na Escola Superior de Enfermagem da Universidade do Minho – Braga; Investigadora na Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: Enfermagem (IUCISA:E) da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra.

Ana Pereira Campos

Enfermeira Especialista em Enfermagem Médico-Cirúrgica; MBA em Gestão de Empresas; Pós-Graduação em Gestão da Qualidade; Coordenadora do Grupo de Coordenação Local do Programa de Prevenção e Controlo da Infecção e Resistência aos Antimicrobianos (GCL-PPCIRA) e membro da Comissão de Qualidade e Segurança do Doente do Hospital da Cruz Vermelha.

Ana Rita Loureiro

Enfermeira Especialista em Enfermagem Médico-Cirúrgica no Serviço de Cirurgia Geral do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, EPE; Elemento da Equipa Responsável pela Acreditação do Serviço pelo Modelo ACSA.

António Calheiros

Professor de Gestão e Recursos Humanos na Coimbra Business School – ISCAC – Politécnico de Coimbra; Coordenador da Pós-Graduação em Gestão de Pessoas e Equipas e membro da Comissão de Coordenação do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos na Coimbra Business School.

António Rodrigues

Médico de Família; Assistente Graduado Sénior – Unidade de Saúde Familiar Coimbra-Celas – Aposentado.

Catarina Lobão

Professora Adjunta na Escola Superior de Enfermagem de Coimbra; Mestre em Família e Sistemas Sociais e Doutorada em Psicologia da Saúde; Investigadora na Unidade de Inves-

tigação em Ciências da Saúde: Enfermagem (IUCISA:E) da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra.

Dulce Helena

Enfermeira Especialista em Saúde Comunitária; Mestre em Saúde Ocupacional; Pós-Graduação em Gestão de Unidades de Saúde; Enfermeira Gestora no Instituto Português de Oncologia de Coimbra Francisco Gentil, EPE (IPOCFG), Especialidades Cirúrgicas 2 e 3.

Ivo Paiva

Enfermeiro Especialista em Enfermagem Médico-Cirúrgica no Serviço de Cirurgia Geral do Instituto Português de Oncologia de Coimbra Francisco Gentil, EPE; Assistente Convidado na Escola Superior de Enfermagem de Coimbra; Pós-Graduado em Gestão e Administração de Serviços de Saúde pela Escola Superior de Saúde de Viseu.

José Manuel Chora

Enfermeiro Diretor da Unidade Local de Saúde do Litoral Alentejano, EPE – Santiago do Cacém.

Maria João Mano

Enfermeira Especialista em Enfermagem de Saúde Infantil e Pediatria no Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra – Polo Pediátrico; Mestre em Gestão e Economia da Saúde.

Maria Teresa Antunes

Enfermeira Gestora no ACES Lisboa Norte; Coordenadora da Unidade de Cuidados na Comunidade (UCC) Integrar na Saúde; Mestre em Gestão da Qualidade dos Serviços de Saúde.

Mónica Lucas

Enfermeira Especialista em Enfermagem Médico-Cirúrgica no Serviço de Cirurgia Geral, Enfermaria A/B do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra.

Mónica Silva

Licenciatura em Cardiopneumologia; Pós-Graduação em Economia e Gestão de Organizações de Saúde, *Scientific Services Liaison*, Medtronic Portugal.

Paula Correia

Responsável pelo Gabinete da Qualidade do Hospital do Espírito Santo de Évora, EPE.

Paula Encarnação

Professora Adjunta na Escola Superior de Enfermagem da Universidade do Minho – Braga; Investigadora na Unidade de Investigação em Ciências da Saúde: Enfermagem (IUCISA:E) da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra.

Paula Fernandes

Licenciada em Secretariado de Direção e Administração; Técnica Superior na Escola Superior de Enfermagem de Coimbra.

Paulino Sousa

Professor Coordenador na Escola Superior de Enfermagem do Porto; Investigador no Centro de Investigação em Tecnologias e Serviços de Saúde (CINTESIS) – Porto.