

# Advanced Master

## MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde para Enfermagem



## Advanced Master MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde para Enfermagem

- » Modalidade: online
- » Duração: 2 anos
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Créditos: 120 ECTS
- » Tempo Dedicado: 16 horas/semana
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Acesso ao site: [www.techtute.com/pt/enfermagem/advanced-master/advanced-master-mba-alta-gestao-hospitalar-servicos-saude-enfermagem](http://www.techtute.com/pt/enfermagem/advanced-master/advanced-master-mba-alta-gestao-hospitalar-servicos-saude-enfermagem)

# Índice

01

Apresentação

---

*pág. 4*

02

Objetivos

---

*pág. 8*

03

Competências

---

*pág. 18*

05

Estrutura e conteúdo

---

*pág. 22*

06

Metodologia

---

*pág. 38*

07

Certificação

---

*pág. 46*

# 01

# Apresentação

A gestão de um hospital torna-se uma referência para os profissionais que procuram assegurar melhores cuidados ao paciente, promovendo tratamentos avançados que melhoram a reputação do hospital na sociedade. Neste sentido, a figura do diretor adquire grande importância, especialmente se vierem de um excelente trabalho na área da Enfermagem, pois saberão gerir com rigor e segurança todos os recursos à sua disposição, humanos, materiais e económicos. Por esta razão, foi criado um programa que se centra em fornecer aos estudantes os conceitos mais atualizados em Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde para enfermeiros interessados em impulsionar as suas carreiras para um nível superior.





“

*Conheça os novos cenários que ajudam a ter uma excelente gestão de cuidados de saúde e posicione-se como profissional de Enfermagem para liderar um hospital rumo à excelência”*

Gerir um centro hospitalar ou um centro de saúde é uma tarefa complexa e requer profissionais responsáveis, uma vez que são responsáveis pela organização e gestão dos recursos humanos, materiais e financeiros do centro. É por isso que as capacidades de liderança, comunicação, sensibilidade e responsabilidade social são essenciais. Características que, como enfermeiros/as, se desenvolvem ao longo da sua carreira profissional.

Neste sentido, foi desenvolvido um programa que se concentra em satisfazer as necessidades dos futuros licenciados para cargos de gestão. Por este motivo, e de acordo com as estratégias definidas no *Leadership Competencies for Healthcare Services Managers*, (um documento produzido por um distinto grupo do *International Hospital Federation*), poder-se-á levar a cabo um ensino baseado em problemas práticos deste trabalho.

À medida que o programa avança, os profissionais de enfermagem poderão descrever, comparar e interpretar características e dados de desempenho de diferentes modelos e sistemas de cuidados de saúde. Deve também compreender, interpretar, transmitir e aplicar normas regulamentares para as atividades e funções dos profissionais de saúde na Gestão Clínica, de acordo com o quadro legal do setor da saúde.

Todo o conteúdo está disponível numa modalidade 100% online que permite ao aluno estudar confortavelmente, onde e quando bem entender. Apenas precisa de um dispositivo com acesso à Internet para levar a sua carreira profissional mais além. Uma modalidade que está de acordo com a situação atual e que tem todas as garantias para posicionar os profissionais de enfermagem num setor altamente solicitado.

Este **Advanced Master em MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde para Enfermagem** conta com o conteúdo científico mais completo e atualizado do mercado. As suas principais características são:

- ♦ A mais recente tecnologia em software de ensino online
- ♦ O sistema de ensino, especialmente visual, apoiado por conteúdos gráficos e esquemáticos, é fácil de assimilar e compreender
- ♦ O desenvolvimento de casos práticos apresentados por especialistas no ativo
- ♦ Os sistemas de vídeo interativo de última geração
- ♦ O ensino apoiado pela teleprática
- ♦ Os sistemas de atualização e requalificação contínua
- ♦ A aprendizagem autorregulada: total compatibilidade com outras ocupações
- ♦ Os exercícios práticos de autoavaliação e verificação da aprendizagem
- ♦ Os grupos de apoio e sinergias educativas: perguntas ao especialista, fóruns de discussão e conhecimento
- ♦ A comunicação com o professor e trabalhos de reflexão individual
- ♦ A disponibilidade de acesso ao conteúdo a partir de qualquer dispositivo fixo ou portátil com ligação à Internet
- ♦ Os bancos de documentação de apoio permanentemente disponíveis, inclusive após o curso



*Aprenderá a realizar uma análise económica do funcionamento das instituições de saúde e do comportamento económico dos atores envolvidos nos sistemas de saúde”*

“

*Desenvolver capacidades metodológicas e instrumentais para fazer uso adequado dos diferentes sistemas de informação sanitária nas decisões de gestão das unidades clínicas”*

O corpo docente do curso inclui profissionais do setor que trazem a sua experiência profissional para esta capacitação, para além de especialistas reconhecidos de sociedades de referência e universidades de prestígio.

O seu conteúdo multimédia, desenvolvido com a mais recente tecnologia educacional, permitirá aos profissionais receberem uma aprendizagem situada e contextual, ou seja, um ambiente simulado que proporcionará uma capacitação imersiva programada para treinar em situações reais.

A conceção deste programa centra-se na Aprendizagem Baseada em Problemas, através da qual o profissional deve tentar resolver as diferentes situações de prática profissional que surgem ao longo do programa. Para tal, contará com a ajuda de um sistema inovador de vídeo interativo desenvolvido por especialistas reconhecidos.

*Desenvolver capacidades metodológicas e instrumentais na investigação epidemiológica e avaliação de centros, serviços, tecnologias e programas de saúde.*

*Compreender, interpretar e aplicar adequadamente os instrumentos mais apropriados em cada contexto para avaliação e tomada de decisões clínicas.*



# 02 Objetivos

A gestão hospitalar requer um profissional focado e de alto nível. Neste sentido, o programa do Advanced Master MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde para Enfermagem permitirá aos estudantes compreender, interpretar, transmitir e aplicar normas regulamentares para as atividades e funções dos profissionais de saúde no que respeita à Gestão Clínica, de acordo com o quadro legal do setor da saúde. Após completar o programa de estudos, será capaz de reforçar as suas aptidões e capacidades de gestão, juntamente com o pensamento crítico que lhe permitirá tomar decisões baseadas no julgamento de valor imparcial e justo.





“

*Analise as teorias e modelos sobre a organização e funcionamento dos Sistemas de Saúde e potencie a sua candidatura para a gestão de um centro hospitalar”*



## Objetivos gerais

---

- ◆ Definir as últimas tendências e desenvolvimentos em gestão empresarial
- ◆ Construir um plano de desenvolvimento e melhoria das competências pessoais e de gestão
- ◆ Desenvolver estratégias para decisões de num ambiente complexo e instável, avaliando o seu impacto na empresa
- ◆ Desenvolver a capacidade de detetar, analisar e resolver problemas
- ◆ Desenvolver as competências essenciais para gerir estrategicamente a atividade comercial das empresas
- ◆ Explicar a empresa de um ponto de vista global, bem como a responsabilidade e o novo papel dos diretores financeiros
- ◆ Conceber estratégias e políticas inovadoras para melhorar a gestão empresarial e a sua eficiência
- ◆ Formular e implementar estratégias de crescimento que adaptem a empresa às mudanças no ambiente nacional e internacional
- ◆ Analisar as teorias e modelos sobre a organização e funcionamento dos sistemas de saúde, concentrando-se nos seus fundamentos políticos, sociais, legais e económicos e estrutura organizacional dos mesmos
- ◆ Melhorar os conhecimentos e competências profissionais em gestão sanitária do ponto de vista da Gestão Clínica, conhecendo as ferramentas metodológicas práticas a aplicar nas áreas críticas da gestão e direção sanitária, tanto institucionais como do dia-a-dia
- ◆ Abordar a Gestão Clínica a partir dos critérios de eficácia, eficiência, efetividade, equidade, desempenho e rentabilidade e a solução de problemas através da utilização adequada dos sistemas de informação
- ◆ Mostrar e avaliar iniciativas e experiências avançadas de Gestão Clínica e sanitária
- ◆ Proporcionar as competências básicas necessárias para melhorar a resolução de problemas e a tomada de decisões na Gestão Clínica e de cuidados de saúde diários





## Objetivos específicos

---

### Módulo 1. Liderança, ética e RSC

- ◆ Definir as últimas tendências na gestão empresarial, levando em conta o ambiente globalizado que rege os critérios da alta administração
- ◆ Desenvolver as principais habilidades de liderança que devem definir os profissionais no ativo

### Módulo 2. Gestão estratégica e *Management* diretivo

- ◆ Seguir os critérios de sustentabilidade estabelecidos pelos padrões internacionais ao desenvolver um plano de negócios
- ◆ Desenvolver estratégias para decisões de num ambiente complexo e instável, avaliando o seu impacto na empresa
- ◆ Criar estratégias corporativas que definam os passos a serem seguidos pela empresa para se tornar mais competitiva e atingir os seus próprios objetivos

### Módulo 3. Gestão de pessoas e gestão de talentos

- ◆ Desenvolver as competências essenciais para gerir estrategicamente a atividade comercial das empresas
- ◆ Conceber estratégias e políticas inovadoras para melhorar a gestão empresarial e a sua eficiência
- ◆ Entender qual é a melhor maneira de administrar os recursos humanos da empresa, alcançando um melhor desempenho dos mesmos a favor dos benefícios da empresa
- ◆ Adquirir as habilidades de comunicação necessárias num líder empresarial a fim de conseguir que a sua mensagem seja ouvida e compreendida pelos membros da sua comunidade

#### **Módulo 4. Gestão económica e financeira**

- ♦ Compreender o cenário económico no qual a empresa se desenvolve e criar estratégias adequadas para se antecipar às mudanças
- ♦ Ser capaz de administrar o plano económico e financeiro da empresa

#### **Módulo 5. Gestão de operações e logística**

- ♦ Compreender as operações logísticas que são necessárias no ambiente empresarial a fim de desenvolver uma gestão adequada das mesmas
- ♦ Identificar protocolos de monitorização para todos os processos operacionais da empresa

#### **Módulo 6. Gestão dos sistemas de informação**

- ♦ Ser capaz de aplicar as tecnologias de informação e comunicação às diferentes áreas da empresa
- ♦ Atualizar completamente os processos e trazê-los para o campo tecnológico
- ♦ Identificar ferramentas de primeira mão para o crescimento pessoal na empresa

#### **Módulo 7. Gestão comercial, Marketing e comunicação corporativa**

- ♦ Realizar estratégias de marketing que permitam divulgar o nosso produto aos nossos potenciais clientes e gerar uma imagem adequada da nossa empresa
- ♦ Realizar diferentes campanhas publicitárias que intensifiquem o crescimento da razão social a ser trabalhada

#### **Módulo 8. Inovação e gestão de projetos**

- ♦ Ser capaz de desenvolver todas as fases de uma ideia de negócio: projeto, plano de viabilidade, execução, acompanhamento
- ♦ Criar estratégias inovadoras adequadas aos nossos projetos



**Módulo 9. Planificação e controlo das organizações de saúde**

- ♦ Descrever, comparar e interpretar características e dados de funcionamento dos diferentes modelos e sistemas de saúde
- ♦ Aplicar os conceitos e métodos essenciais de planeamento, organização e gestão das instituições de cuidados de saúde
- ♦ Contextualizar a divisão de cuidados sanitários e de assistência numa equipa interdisciplinar e aprender sobre os novos desafios no setor da saúde
- ♦ Aprofundar o conceito de sustentabilidade do Sistema Nacional de Saúde e os fatores que influenciam positiva e negativamente a sua solvência
- ♦ Descrever os conflitos de interesse que existem na inter-relação entre os diferentes atores do sistema de saúde

**Módulo 10. Sistemas e políticas de saúde**

- ♦ Descrever os principais modelos de sistemas de saúde
- ♦ Integrar as novas tecnologias da informação como motor da transformação dos sistemas de saúde

**Módulo 11. A divisão médica e de cuidados no sistema de saúde**

- ♦ Descrever como conseguir a referida transformação do sistema de saúde e o atual modelo de cuidados, a fim de o tornar capaz de oferecer cuidados de melhor qualidade e ser sustentável a médio e longo prazo
- ♦ Superar a fragmentação dos cuidados com uma maior integração dos cuidados e integração dos cuidados, não só entre os cuidados primários e os hospitalares, mas também entre os hospitalares e os serviços sociais
- ♦ Desenvolver mecanismos para a participação efetiva dos doentes no sistema de saúde
- ♦ A integração das TIC como elemento fundamental na transformação do modelo, como uma verdadeira alavanca para a transformação, apoiando a estratégia de partilha de informação clínica

**Módulo 12. Gestão clínica**

- ♦ Facilitar a coordenação necessária entre as unidades e a monitorização
- ♦ Ser uma clara prioridade de gestão porque, se devidamente desenvolvida, é a base para uma verdadeira melhoria contínua da qualidade
- ♦ Conhecer e compreender os modelos e pontos-chave das unidades de Gestão Clínica inter-hospitalar
- ♦ Conhecer as características das Unidades de Gestão Clínica inter-hospitalar (UGCI)
- ♦ Conhecer a importância da liderança e do perfil organizacional nas UGCI
- ♦ Conhecer as necessidades dos pacientes
- ♦ Conhecer pontos-chave na gestão de recursos humanos
- ♦ Para saber como os processos são organizados nas UCIs Painel de instrumentos Identificar e integrar sinergias
- ♦ Saber como implementar a gestão por objetivos e a visão de melhoria

**Módulo 13. Gestão da cronicidade e telemedicina**

- ♦ Compreender a definição e origem da telemedicina, a sua evolução ao longo dos anos, e os diferentes tipos de telemedicina disponíveis atualmente
- ♦ Compreender os aspetos chave para a introdução de projetos de telemedicina na sua organização de saúde, estudando tanto os aspetos mais valorizados pelos doentes como os que podem garantir o sucesso da implementação de um projeto de telemedicina
- ♦ Descobrir exemplos de serviços de telemedicina atualmente existentes em todo o mundo, bem como algumas reflexões finais que nos convidam a pensar sobre os benefícios e riscos que podem ser associados à implementação em larga escala de um sistema de saúde que não conhece limites geográficos

#### **Módulo 14. Gestão de pessoas e talento**

- ♦ Adquirir conhecimentos básicos sobre avaliação de pessoas, desenvolvimento de talentos e clima organizacional, o que lhes permitirá melhorar os resultados do seu trabalho
- ♦ Implementar sistemas de avaliação, adquirir competências de desenvolvimento de capacidades e comprometer-se a melhorar o clima organizacional

#### **Módulo 15. Gestão e avaliação económica**

- ♦ Compreender, interpretar, transmitir e aplicar normas regulamentares para as atividades e funções dos profissionais de saúde na Gestão Clínica, de acordo com o quadro legal do setor da saúde
- ♦ Reconhecer e saber como aplicar e interpretar o direito da saúde, a fim de contextualizar a prática clínica, tanto em termos de responsabilidade profissional como social, bem como dos aspetos éticos associados à prestação de cuidados de saúde
- ♦ Realizar uma análise económica do funcionamento das instituições de saúde e do comportamento económico dos atores envolvidos nos sistemas de saúde
- ♦ Aplicar os conceitos fundamentais das técnicas e instrumentos de avaliação económica aplicados nos sistemas de saúde
- ♦ Determinar as técnicas, estilos e métodos para definir, conduzir e liderar políticas de gestão profissional e de criação de talento em instituições de saúde
- ♦ Reconhecer, aplicar e saber avaliar a utilidade no contexto clínico das diferentes ferramentas de liderança e gestão que podem ser aplicadas no contexto da prática dos cuidados de saúde

#### **Módulo 16. Gestão da qualidade**

- ♦ Desenvolver a capacidade de analisar diferentes serviços de saúde
- ♦ Liderar sistemas de qualidade e segurança dos pacientes, aplicados ao contexto de unidades de Gestão Clínica
- ♦ Desenvolver capacidades metodológicas e instrumentais na investigação epidemiológica e avaliação dos centros, serviços, tecnologias e programas de saúde
- ♦ Aplicar abordagens de acreditação sanitária a diferentes tipos de organizações e estabelecimentos de saúde
- ♦ Desenvolver capacidades metodológicas e instrumentais para fazer uso adequado dos diferentes sistemas de informação sanitária nas decisões de gestão das unidades clínicas
- ♦ Compreender, interpretar e aplicar adequadamente os instrumentos mais apropriados em cada contexto para avaliação e tomada de decisões clínicas
- ♦ Conceber e liderar processos de melhoria, inovação e transformação nas unidades, serviços e centros

#### **Módulo 17. Gestão por processos *Lean Healthcare***

- ♦ Integrar os conhecimentos necessários para um gestor de saúde sobre o que é um processo, como é gerido e como implementar a gestão de processos numa organização
- ♦ Adquirir os conhecimentos necessários para um gestor de saúde sobre melhoria de processos
- ♦ Adquirir os conhecimentos necessários aos gestores de saúde sobre as diferentes formas de definir "como" os processos são levados a cabo



### **Módulo 18. Gestão por competências**

- ♦ Definir o conceito de competência a partir de diferentes perspectivas
- ♦ Desenvolver um procedimento de avaliação do desempenho e saber como implementá-lo
- ♦ Aprender a dar feedback das profissões para melhorar o seu desempenho, auto-avaliação e melhorar os seus resultados
- ♦ Aplicar métodos para melhorar o desempenho através de motivação intrínseca e extrínseca
- ♦ Conhecer as estratégias comunicativas através da aplicação de diferentes técnicas

### **Módulo 19. Segurança do paciente**

- ♦ Descrever os antecedentes e o estado atual da segurança dos pacientes no sistema de saúde
- ♦ Identificação inequívoca do paciente através de sistemas de localização e rastreabilidade
- ♦ Descrever o risco de infeções associadas aos cuidados de enfermagem, bem como os cuidados de acesso venoso e os riscos de quedas
- ♦ Rever a definição e classificação da infeção nosocomial
- ♦ Estabelecer cuidados de enfermagem para infeções nosocomiais através de várias atividades de vigilância e protocolos e procedimentos escritos relacionados com a infeção

### **Módulo 20. A acreditação da qualidade em saúde**

- ♦ Conhecer o papel da acreditação nos programas de gestão da qualidade em saúde
- ♦ Revisão da história da acreditação da qualidade sanitária
- ♦ Conhecer os critérios dos modelos de excelência e o esquema lógico do redeer
- ♦ Aprender a integrar as normas utilizadas como padrão para a certificação, bem como os seus principais conflitos teóricos e práticos

### **Módulo 21. Gestão de liderança**

- ♦ Descrever o conceito de liderança e estabelecer os passos para o sucesso, bem como as qualidades e atividades que um líder deve levar a cabo
- ♦ Estudar os sete hábitos comuns às pessoas e à liderança de sucesso
- ♦ Rever as motivações intrínsecas e extrínsecas para estabelecer as diferenças entre motivação, satisfação e as suas diferentes teorias
- ♦ Aprender a avaliar para a delegação de tarefas e reconhecer as funções não delegáveis

### **Módulo 22. Mudanças, tomada de decisões e gestão do tempo**

- ♦ Identificar, compreender e integrar as competências de gestão nos processos diários de gestão da saúde
- ♦ Gerir bases de dados científicos a fim de realizar a revisão e a pesquisa bibliográfica de estudos científicos
- ♦ Realizar um estudo crítico e aprofundado sobre os cuidados de complexidade e cronicidade e os cuidados no sistema de saúde
- ♦ Comunicar os resultados de um estudo de investigação depois de ter analisado, avaliado e sintetizado os dados

### **Módulo 23. Comunicação interna na gestão**

- ♦ Conhecer a teoria fundamental da comunicação
- ♦ Compreender e identificar as dificuldades de uma comunicação interna eficaz dentro da organização de cuidados de saúde
- ♦ Valorizar a importância da transparência interna dentro da organização
- ♦ Identificar os elementos-chave da comunicação verbal em reuniões presenciais com os profissionais

- ♦ Aprenda a tirar o máximo partido das ferramentas tecnológicas e a geri-las eficientemente
- ♦ Conhecer as técnicas básicas de comunicação não-verbal
- ♦ Consideração adequada da utilização da reunião como um elemento de comunicação interna e participação na organização de cuidados de saúde
- ♦ Conhecer as chaves para uma utilização eficiente das reuniões como um recurso
- ♦ Identificar os princípios básicos da estrutura do comité clínico
- ♦ Conhecer as possibilidades de trabalho assíncrono utilizando novas tecnologias
- ♦ Desenvolver competências para tirar o máximo partido das reuniões
- ♦ Conhecer as chaves para identificar e antecipar conflitos no seio da organização
- ♦ Internalizar os aspetos específicos dos conflitos no seio das organizações de saúde
- ♦ Conhecer as principais causas de conflito
- ♦ Adquirir competências de gestão da mudança para evitar conflitos decorrentes da resistência à mudança
- ♦ Conhecer a metodologia básica da mediação de conflitos

### **Módulo 24. Criação de uma marca pessoal**

- ♦ Estabelecer uma estratégia para promover a marca pessoal, entendida como o conjunto de estratégias de marketing centradas na pessoa que pretende atingir determinados objetivos pessoais e/ou profissionais
- ♦ Aprender como conduzir uma entrevista de trabalho produtiva e integrar métodos para a tornar bem sucedida

### Módulo 25. Comunicação e Marketing em Saúde

- ♦ Conhecer as noções básicas de Marketing
- ♦ Identificar as principais referências históricas e atuais
- ♦ Identificar as peculiaridades do Marketing no mundo dos cuidados de saúde
- ♦ Visualizar a comunicação como um elemento essencial dentro da organização de cuidados de saúde
- ♦ Interiorizar que, no contexto atual, a comunicação interna e externa são conceitos entrelaçados
- ♦ Definir a estratégia de comunicação como parte da estratégia de gestão do conhecimento
- ♦ Identificar a importância da simetria da informação no contexto da saúde
- ♦ Compreender os fundamentos do mercado
- ♦ Identificar os intervenientes no mercado da saúde no contexto espanhol
- ♦ Compreender o papel de cada ator nas transações relacionadas com os serviços de saúde

### Módulo 26. Gestão da docência e Investigação

- ♦ Introduzir o aluno no valor do método epidemiológico aplicado às questões clínicas, compreendendo assim o conceito de epidemiologia clínica
- ♦ Definir a característica mais importante dos ensaios clínicos como um desenho experimental
- ♦ Descrever os principais estudos observacionais e as suas medidas mais importantes de frequência da doença e associação entre exposição e doença. Definir a peculiaridade dos estudos de avaliação diagnóstica e os seus indicadores
- ♦ Descrever as diferentes modalidades de estudos de prognóstico
- ♦ Explicar os preconceitos mais importantes possíveis nos estudos epidemiológicos

- ♦ Introduzir o estudante na atual investigação baseada em programas, translacional e cooperativa
- ♦ Expor a transcendência do novo paradigma dos grandes dados e da Medicina de Sistemas
- ♦ Sensibilizar os estudantes para a importância da conceção de projetos de investigação, tanto em termos de estrutura como de rigor
- ♦ Descrever sucintamente as opções de financiamento da investigação em investigação biomédica
- ♦ Afirmar o valor da transferência de tecnologia dos resultados da investigação em saúde



*Faça parte de um programa centrado em fornecer-lhe as técnicas, estilos e métodos para definir, conduzir e liderar as políticas de gestão profissional-talento em instituições de saúde”*

# 03

## Competências

Após cada módulo, o estudante adquirirá um conjunto de competências e aptidões exclusivas de um gestor de alto nível. A este respeito, terá de melhorar as suas competências na comunicação das suas conclusões e raciocínio sobre a gestão de equipas médicas, com ênfase na qualidade e nas metodologias mais recentes na matéria. Desta forma, desenvolverá os fundamentos e princípios da economia da saúde aplicados ao campo da Gestão Clínica nas áreas da Gestão Clínica, a gestão de profissionais-talento e a gestão económica. Desta forma, os enfermeiros que participam no programa poderão definir e utilizar os conceitos básicos de Gestão Clínica e de cuidados para a organização dos vários serviços de hospitalização, serviços centrais, serviços especiais e serviços de apoio hospitalar.





“

*Atinja a excelência desenvolvendo as capacidades de comunicação e de gestão de que necessitará como profissional de Enfermagem que alcançará uma posição de gestão num centro de saúde”*



## Competências básicas

---

- ◆ Possuir conhecimentos que proporcionem uma base ou oportunidade de ser original no desenvolvimento e/ou aplicação de ideias, muitas vezes no seu contexto de investigação
- ◆ Saber como aplicar os seus conhecimentos adquiridos e as suas capacidades de resolução de problemas em situações novas ou desconhecidas em ambientes novos ou não familiares dentro de contextos mais amplos (ou multidisciplinares) contextos relacionados com a sua área de estudo
- ◆ Integrar conhecimentos e lidar com as complexidades de fazer julgamentos com base em informações incompletas ou limitadas, incluindo reflexões sobre as responsabilidades sociais e éticas ligadas à aplicação dos seus conhecimentos e juízos
- ◆ Saber comunicar as suas conclusões e os últimos conhecimentos e fundamentos por detrás delas a audiências especializadas e não especializadas de forma clara e sem erros
- ◆ Adquirir as capacidades de aprendizagem que lhes permitirão continuar a estudar de forma autodirigida ou autónoma





## Competências específicas

- ♦ Planejar os serviços e estruturas de saúde de uma perspectiva de Gestão Clínica, tendo em conta as diferenças nos modelos e experiências organizacionais do Sistema Nacional de Saúde e outras organizações internacionais, contribuindo para as tendências e necessidades futuras do sistema de saúde
- ♦ Determinar os instrumentos e recursos de Gestão Clínica e sanitária, favorecendo tanto a melhor qualidade possível dos cuidados, como a gestão ótima dos recursos de cuidados disponíveis, incluindo os custos sociais e económicos, com base na continuidade assistencial
- ♦ Melhorar a atenção da complexidade e cronicidade, adquirindo a informação necessária sobre a inter-relação e coordenação com a área da saúde
- ♦ Incorporar novos desenvolvimentos nos contratos dos programas numa área da saúde, bem como a conceção de orçamentos e o subsequente controlo das despesas, avaliando e interpretando os resultados financeiros e sócio-económicos dos vários processos clínicos
- ♦ Avaliar a divisão médica e de cuidados com critérios bioéticos e de boa governação sanitária, de uma forma multidisciplinar e interdisciplinar
- ♦ Desempenhar as funções de gestor de saúde, gerando uma reflexão crítica individual e coletiva sobre cada estilo de trabalho, tanto individual como em equipa, no ambiente organizacional da saúde
- ♦ Adquirir os fundamentos e princípios da economia da saúde aplicados ao campo da Gestão Clínica nas áreas da Gestão Clínica, gestão profissional– talentos e gestão económica
- ♦ Desenvolver uma gestão atualizada dos utilizadores-pacientes-clientes com os principais elementos e sistemas de gestão da qualidade dos cuidados e segurança clínica, melhorando a satisfação e lealdade tanto das pessoas-pacientes-clientes como dos profissionais que os atendem e do seu ambiente de trabalho



*Desempenhe as funções de gestor de saúde, gerando uma reflexão crítica individual e coletiva sobre cada estilo de trabalho, tanto individual como em equipa, no ambiente organizacional da saúde”*

# 04

## Estrutura e conteúdo

O programa do Advanced Master MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde para Enfermagem garante a excelência dos futuros licenciados. Por conseguinte, combina perfeitamente o melhor da teoria e da prática para compreender, interpretar, transmitir e aplicar os regulamentos que regem as atividades e funções dos profissionais de saúde no que diz respeito à Gestão Clínica dentro do quadro legal do setor da saúde. Um currículo criado eficazmente por profissionais de Enfermagem e outras áreas relacionadas, que lhe permitirá progredir gradualmente de forma estimulante e atrativa. Com o conteúdo mais atualizado e a abordagem mais eficiente.





“

*Aprenda a gerir um hospital acedendo aos conhecimentos mais avançados graças a este programa concebido para satisfazer as necessidades dos pacientes”*

## Módulo 1. Liderança, ética e RSC

- 1.1. Globalização e governação
  - 1.1.1. Globalização e tendências: internacionalização dos mercados
  - 1.1.2. Ambiente económico e governamento empresarial
  - 1.1.3. *Accountability* ou prestação de contas
- 1.2. Liderança
  - 1.2.1. Ambiente Intercultural
  - 1.2.2. Liderança e gestão de empresas
  - 1.2.3. Papéis e responsabilidades de gestão
- 1.3. Ética empresarial
  - 1.3.1. Ética e integridade
  - 1.3.2. Conduta ética nos negócios
  - 1.3.3. Deontologia, códigos de ética e códigos de conduta
  - 1.3.4. Prevenção da fraude e da corrupção
- 1.4. Sustentabilidade
  - 1.4.1. Empresa e desenvolvimento sustentável
  - 1.4.2. Impacto social, ambiental e económico
  - 1.4.3. Agenda 2030 e ODS
- 1.5. Responsabilidade social da empresa
  - 1.5.1. Responsabilidade social das empresas
  - 1.5.2. Papéis e responsabilidades
  - 1.5.3. Implementar a responsabilidade social das empresas

## Módulo 2. Gestão estratégica e *Management* diretivo

- 2.1. Análise e design organizacional
  - 2.1.1. Cultura organizativa
  - 2.1.2. Análise organizacional
  - 2.1.3. Design da estrutura organizacional
- 2.2. Estratégia empresarial
  - 2.2.1. Estratégia de nível corporativa
  - 2.2.2. Tipologias de estratégias de nível corporativo
  - 2.2.3. Determinação da estratégia corporativa
  - 2.2.4. Estratégia corporativa e imagem de reputação
- 2.3. Planeamento e formulação estratégica
  - 2.3.1. Pensamento estratégico
  - 2.3.2. Formação e planeamento estratégico
  - 2.3.3. Sustentabilidade e estratégia corporativa
- 2.4. Modelos e padrões estratégicos
  - 2.4.1. Riqueza, valor e retorno do investimento
  - 2.4.2. Estratégia Corporativa: metodologias
  - 2.4.3. Crescimento e consolidação da estratégia empresarial
- 2.5. Direção estratégica
  - 2.5.1. Missão, visão e valores estratégicos
  - 2.5.2. *Balanced Scorecard*/Painel de controlo
  - 2.5.3. Análise, monitorização e avaliação da estratégia empresarial
  - 2.5.4. Gestão estratégica e *Reporting*
- 2.6. Implementação e execução estratégica
  - 2.6.1. Implementação estratégica: objetivos, ações e impactos
  - 2.6.2. Monitorização e alinhamento estratégico
  - 2.6.3. Abordagem de melhoria contínua
- 2.7. *Management* diretivo
  - 2.7.1. Integração de estratégias funcionais nas estratégias empresariais globais
  - 2.7.2. Política e processos de Gestão
  - 2.7.3. *Knowledge Management*



- 2.8. Análise e resolução de casos/problemas
  - 2.8.1. Metodologia para a resolução de problemas
  - 2.8.2. Método do caso
  - 2.8.3. Posicionamento e tomada de decisões

### Módulo 3. Gestão de pessoas e gestão de talentos

- 3.1. Comportamento organizacional
  - 3.1.1. Teoria das organizações
  - 3.1.2. Fatores chave para a mudança nas organizações
  - 3.1.3. Estratégias empresariais, tipologias e gestão do conhecimento
- 3.2. Gestão estratégica de pessoas
  - 3.2.1. Conceção, recrutamento e seleção de empregos
  - 3.2.2. Plano estratégico de Recursos Humanos : conceção e implementação
  - 3.2.3. Análise dos postos de trabalho; planeamento e seleção de pessoas
  - 3.2.4. Formação e desenvolvimento profissional
- 3.3. Desenvolvimento de gestão e liderança
  - 3.3.1. Competências gerenciais: competências e habilidades do século XXI
  - 3.3.2. Competências não-gerenciais
  - 3.3.3. Mapa de competências e habilidades
  - 3.3.4. Liderança e gestão de pessoas
- 3.4. Gestão da mudança
  - 3.4.1. Análise de desempenho
  - 3.4.2. Planeamento estratégico
  - 3.4.3. Gestão da mudança: fatores chave, desenho e gestão de processos
  - 3.4.4. Abordagem de melhoria contínua
- 3.5. Negociação e gestão de conflitos
  - 3.5.1. Objetivos da negociação: elementos diferenciadores
  - 3.5.2. Técnicas de negociação efetivas
  - 3.5.3. Conflitos: fatores e tipologias
  - 3.5.4. Gestão eficiente de conflitos: negociação e comunicação

- 3.6. Comunicação diretiva
  - 3.6.1. Análise de desempenho
  - 3.6.2. Liderar a mudança: resistência à mudança
  - 3.6.3. Gestão de processos de mudança
  - 3.6.4. Gestão de equipas multiculturais
- 3.7. Gestão de equipas e desempenho das pessoas
  - 3.7.1. Ambiente Multicultural e Multidisciplinar
  - 3.7.2. Gestão de equipas e de pessoas
  - 3.7.3. *Coaching* e desempenho das pessoas
  - 3.7.4. Reuniões de gestão: Planeamento e gestão do tempo
- 3.8. Gestão de conhecimentos e talentos
  - 3.8.1. Identificação de conhecimentos e talentos nas organizações
  - 3.8.2. Modelos empresariais de gestão de conhecimentos e talentos
  - 3.8.3. Criatividade e inovação

## Módulo 4. Gestão económica e financeira

- 4.1. Meio económico
  - 4.1.1. Teoria das organizações
  - 4.1.2. Fatores chave para a mudança nas organizações
  - 4.1.3. Estratégias empresariais, tipologias e gestão do conhecimento
- 4.2. Contabilidade de Gestão
  - 4.2.1. Quadro contabilístico internacional
  - 4.2.2. Introdução ao ciclo contabilístico
  - 4.2.3. Declarações contabilísticas das empresas
  - 4.2.4. Análise das Demonstrações Financeiras: tomada de decisões
- 4.3. Orçamento e controlo de gestão
  - 4.3.1. Planeamento orçamental
  - 4.3.2. Controlo de gestão: conceção e objetivos
  - 4.3.3. Supervisão e *Reporting*
- 4.4. Responsabilidade fiscal das empresas
  - 4.4.1. Responsabilidade fiscal corporativa
  - 4.4.2. Procedimento fiscal: uma abordagem de caso por país

- 4.5. Sistemas de controlo empresarial
  - 4.5.1. Tipologias de controlo
  - 4.5.2. Cumprimento Normativo/*Compliance*
  - 4.5.3. Auditoria Interna
  - 4.5.4. Auditoria Externa
- 4.6. Gestão Financeira
  - 4.6.1. Introdução à Gestão Financeira
  - 4.6.2. Gestão financeira e estratégia empresarial
  - 4.6.3. Diretor financeiro ou *Chief Financial Officer* (CFO): competências de gestão
- 4.7. Planeamento Financeiro
  - 4.7.1. Modelos de negócio e necessidades de financiamento
  - 4.7.2. Ferramentas de análise financeiro
  - 4.7.3. Planeamento financeiro a curto prazo
  - 4.7.4. Planeamento financeiro a longo prazo
- 4.8. Estratégia financeira corporativa
  - 4.8.1. Investimento financeiro corporativo
  - 4.8.2. Crescimento estratégico: tipologias
- 4.9. Contexto macroeconómico
  - 4.9.1. Análise macroeconómica
  - 4.9.2. Indicadores económicos
  - 4.9.3. Ciclo económico
- 4.10. Financiamento estratégico
  - 4.10.1. Negócio bancário: situação atual
  - 4.10.2. Análise e gestão do risco
- 4.11. Mercados monetários e de capitais
  - 4.11.1. Mercado de obrigações
  - 4.11.2. Mercado de Ações
  - 4.11.3. Avaliação da empresa
- 4.12. Análise e resolução de casos/problemas
  - 4.12.1. Metodologia de Resolução de Problemas
  - 4.12.2. Método do caso

## Módulo 5. Gestão de operações e logística

- 5.1. Gestão das operações
  - 5.1.1. Definir a estratégia das operações
  - 5.1.2. Planificação e controlo da cadeia de abastecimento
  - 5.1.3. Sistemas de indicadores
- 5.2. Gestão de compras
  - 5.2.1. Gestão de *Stocks*
  - 5.2.2. Gestão de armazéns
  - 5.2.3. Gestão de compras e aquisições
- 5.3. *Supply Chain Management* (1)
  - 5.3.1. Custos e eficiência da cadeia de operações
  - 5.3.2. Mudança dos padrões de procura
  - 5.3.3. Mudança na estratégia das operações
- 5.4. *Supply Chain Management* (2). Execução
  - 5.4.1. *Lean Manufacturing/Lean Thinking*
  - 5.4.2. Direção Logística
  - 5.4.3. Compras
- 5.5. Processos logísticos
  - 5.5.1. Organização e gestão de processos
  - 5.5.2. Aprovisionamento, produção, distribuição
  - 5.5.3. Qualidade, custos de qualidade e ferramentas
  - 5.5.4. Serviço pós-venda
- 5.6. Logística e clientes
  - 5.6.1. Análise de procura e previsão
  - 5.6.2. Previsão e planeamento de vendas
  - 5.6.3. *Collaborative Planning Forecasting & Replacement*
- 5.7. Logística internacional
  - 5.7.1. Alfândegas, processos de exportação e importação
  - 5.7.2. Métodos e meios de pagamento internacionais
  - 5.7.3. Plataformas logísticas a nível internacional
- 5.8. Competir a partir das operações
  - 5.8.1. Inovação nas operações como uma vantagem competitiva na empresa
  - 5.8.2. Tecnologias e ciências emergentes
  - 5.8.3. Sistemas de informação nas operações

## Módulo 6. Gestão dos sistemas de informação

- 6.1. Gestão dos sistemas de informação
  - 6.1.1. Sistemas de informação empresarial
  - 6.1.2. Decisões estratégicas
  - 6.1.3. O papel do CEO
- 6.2. As tecnologias da informação e a estratégia empresarial
  - 6.2.1. Análise da empresa e setores industriais
  - 6.2.2. Modelos de negócio baseados na Internet
  - 6.2.3. A O valor da IT na empresa
- 6.3. Planeamento estratégico do SI
  - 6.3.1. Processo de planeamento estratégico
  - 6.3.2. Formulação da estratégia de SI
  - 6.3.3. Plano de implementação da estratégia
- 6.4. Sistemas de Informação e *Business Intelligence*
  - 6.4.1. CRM e *Business Intelligence*
  - 6.4.2. Gestão de Projetos de *Business Intelligence*
  - 6.4.3. Arquitetura de *Business Intelligence*
- 6.5. Novos modelos de negócio baseados nas TIC
  - 6.5.1. Modelos de negócio baseados na tecnologia
  - 6.5.2. Capacidades para inovar
  - 6.5.3. Redesenho de processos da cadeia de valor
- 6.6. Comércio eletrónico
  - 6.6.1. Plano Estratégico de Comércio Eletrónico
  - 6.6.2. Gestão logística e serviço ao cliente no comércio eletrónico
  - 6.6.3. *E-Commerce* como oportunidade para a internacionalização
- 6.7. Estratégias de *e-Business*
  - 6.7.1. Estratégias em *Social Media*
  - 6.7.2. Otimização de canais e serviço de apoio ao cliente
  - 6.7.3. Regulação digital
- 6.8. *Digital Business*
  - 6.8.1. *Mobile e-Commerce*
  - 6.8.2. Design e usabilidade
  - 6.8.3. Operações do comércio eletrónico

## Módulo 7. Gestão comercial, marketing e comunicação empresarial

- 7.1. Direção comercial
  - 7.1.1. Gestão de vendas
  - 7.1.2. Estratégia comercial
  - 7.1.3. Técnicas de venda e de negociação
  - 7.1.4. Gestão de equipas de vendas
- 7.2. *Marketing*
  - 7.2.1. *Marketing* e o impacto na empresa
  - 7.2.2. Variáveis básicas de *Marketing*
  - 7.2.3. Plano de *Marketing*
- 7.3. Gestão estratégica de *Marketing*
  - 7.3.1. Fontes da inovação
  - 7.3.2. Tendências atuais em *marketing*
  - 7.3.3. Ferramentas de *Marketing*
  - 7.3.4. Estratégia de *Marketing* e comunicação com os clientes
- 7.4. Estratégia de *Marketing* Digital
  - 7.4.1. Abordagem ao *Marketing* Digital
  - 7.4.2. Ferramentas de *Marketing* Digital
  - 7.4.3. *Inbound Marketing* e evolução do *Marketing* Digital
- 7.5. Estratégia de vendas e de comunicação
  - 7.5.1. Posicionamento e promoção
  - 7.5.2. Relações públicas
  - 7.5.3. Estratégia de vendas e comunicação
- 7.6. Comunicação Empresarial
  - 7.6.1. Comunicação interna e externa
  - 7.6.2. Departamentos de Comunicação
  - 7.6.3. Gestores de Comunicação (DIRCOM): competências de gestão e responsabilidades
- 7.7. Estratégia de Comunicação Empresarial
  - 7.7.1. Estratégia de Comunicação Empresarial
  - 7.7.2. Plano de comunicação
  - 7.7.3. Escrita de Comunicados de Imprensa/*Clipping*/*Publicity*

## Módulo 8. Inovação e gestão de projetos

- 8.1. Inovação
  - 8.1.1. Macro conceitual da inovação
  - 8.1.2. Tipologias de inovação
  - 8.1.3. Inovação contínua e descontínua
  - 8.1.4. Formação e Inovação
- 8.2. Estratégias de inovação
  - 8.2.1. Inovação e estratégia empresarial
  - 8.2.2. Projeto de inovação global: design e gestão
  - 8.2.3. Workshops de inovação
- 8.3. Design e validação do modelo de negócio
  - 8.3.1. Metodologia *Lean Startup*
  - 8.3.2. Iniciativa empresarial inovadora: etapas
  - 8.3.3. Modalidades de financiamento
  - 8.3.4. Ferramentas do modelo: mapa de empatia, modelo *Canvas* e métricas
  - 8.3.5. Crescimento e fidelização
- 8.4. Direção e Gestão de Projetos
  - 8.4.1. Oportunidades de inovação
  - 8.4.2. Estudo de viabilidade e especificação de propostas
  - 8.4.3. Definição e conceção de projetos
  - 8.4.4. Implementação dos projetos
  - 8.4.5. Encerramento de Projetos



## Módulo 9. Planificação e controlo das organizações de saúde

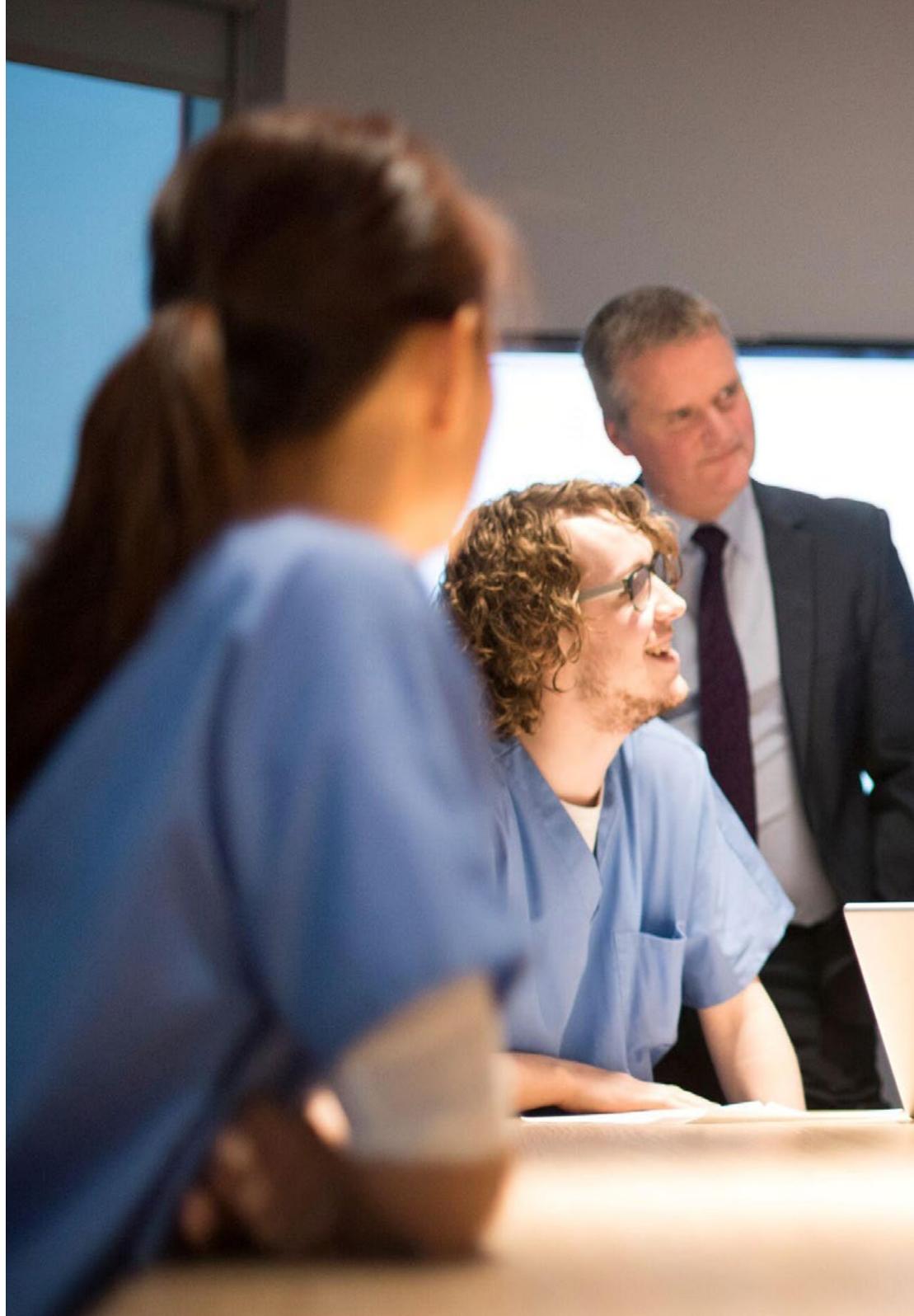
- 9.1. Processo de planeamento estratégico
  - 9.1.1. Missão, visão e valores
  - 9.1.2. O ciclo do planeamento estratégico Plano estratégico e linhas estratégicas
  - 9.1.3. Planeamento e melhoria contínua da qualidade Vantagens da planificação
  - 9.1.4. Análise interna e análise competitiva do ambiente. *Benchmarking*
- 9.2. Gestão por valores e objetivos
  - 9.2.1. Planeamento Operacional Obtenção de objetivos a partir das linhas estratégicas de ação
  - 9.2.2. Tipos de objetivos. Metas
  - 9.2.3. Gestão por valores e objetivos: planos de gestão
  - 9.2.4. Avaliação do Plano Estratégico e Operacional
- 9.3. Teoria da organização aplicada aos cuidados de saúde
  - 9.3.1. Tipos de organização
  - 9.3.2. Comportamento organizacional Estudos
  - 9.3.3. Características da organização pública
  - 9.3.4. Novos modelos organizacionais Organizações líquidas e matriciais
- 9.4. Direção e Gestão
  - 9.4.1. O processo de gestão
  - 9.4.2. Órgãos de direção colegial
  - 9.4.3. Estilos de gestão
- 9.5. A Organização do futuro

## Módulo 10. Sistemas e políticas de saúde

- 10.1. Sistemas de Saúde
  - 10.1.1. Principais modelos de Sistemas de Saúde. Comparação e resultados
  - 10.1.2. Sistemas de Saúde Modelo *Beverige SMS*: exemplo
  - 10.1.3. Sistemas de Saúde modelo *Bismark* de seguro: exemplos
  - 10.1.4. Evolução dos diferentes sistemas de saúde
- 10.2. Evolução e outros aspetos dos Sistemas de Saúde
  - 10.2.1. Atenção à complexidade e cronicidade
  - 10.2.2. As tecnologias da informação como motor da transformação dos sistemas de saúde
  - 10.2.3. Promoção da saúde e educação para a saúde Prevenção
  - 10.2.4. A saúde pública tradicional e a sua evolução
  - 10.2.5. Coordenação ou integração na saúde O conceito de Espaço Sociossanitário
- 10.3. Alternativas aos tradicionais modelos tradicionais de gestão
  - 10.3.1. Avaliação de novos modelos de gestão Resultados e experiências

## Módulo 11. A divisão médica e de cuidados no sistema de saúde

- 11.1. Gestão Médica Clássica VS. Gestão de Cuidados
  - 11.1.1. Estrutura e conteúdo dos órgãos diretivos de um sistema de saúde Organogramas atuais e alternativos futuros
  - 11.1.2. Médicos como gestores: desde membros do conselho até diretores de cuidados e gestores gerais até direções-gerais
  - 11.1.3. Preparação e adição de valor
  - 11.1.4. Divisão Médica: áreas críticas
  - 11.1.5. Diferentes estruturas organizacionais da divisão médica
- 11.2. Sistemas de informação de gestão e registos de saúde eletrónicos
  - 11.2.1. Painel de instrumentos
  - 11.2.2. História Clínica Eletrónica
  - 11.2.3. Sistemas de prescrição assistida
  - 11.2.4. Outros sistemas de informação úteis na gestão da saúde





- 11.3. Continuidade dos cuidados: integração dos cuidados primários - Hospitalar - Sociossanitária
  - 11.3.1. Coordenação territorial e níveis assistenciais
  - 11.3.2. Continuidade dos cuidados no processo de cuidados Processos de cuidados integrados
  - 11.3.3. Avançar para um modelo de cuidados sociossanitários
- 11.4. Bioética e humanização na prática médica
  - 11.4.1. Princípios de bioética
  - 11.4.2. Comitês de ética em organizações de saúde
  - 11.4.3. A humanização dos cuidados de saúde
- 11.5. Gestão médica e de cuidados: relações com a divisão de Enfermagem
  - 11.5.1. Ferramentas para a gestão do conhecimento na gestão clínica e de cuidados
  - 11.5.2. Gestão médica e de cuidados: relações com a divisão de Enfermagem
- 11.6. Saúde pública, promoção da saúde e educação sanitária para as direções de cuidados de saúde
  - 11.6.1. Conceito e âmbito de aplicação da Saúde Pública
  - 11.6.2. Promoção da saúde e educação para a saúde
  - 11.6.3. Programas de Prevenção: tipos

## Módulo 12. Gestão clínica

- 12.1. Regulação da Gestão Clínica
  - 12.1.1. Diferentes definições e visões de Gestão Clínica
  - 12.1.2. Níveis de autonomia
- 12.2. Processos e protocolos de Gestão Clínica Gestão de provas científicas
  - 12.2.1. Tipos e classificação das provas científicas
  - 12.2.2. Protocolos, diretrizes de prática clínica, percursos clínicos: diferenças
  - 12.2.3. Classificação e rotas de cuidados
- 12.3. Sistemas de classificação de pacientes
  - 12.3.1. Sistemas de classificação de pacientes
  - 12.3.2. Análise da dependência dos doentes Escalas e classificação de dependência
  - 12.3.3. Cálculo do pessoal/resultado com base na classificação dos pacientes Distribuição de cargas de trabalho

- 12.4. Modelos e unidades de Gestão Clínica
  - 12.4.1. Tipos de Unidades de Gestão Clínica
  - 12.4.2. Unidades mistas de cuidados primários e especializados
  - 12.4.3. Unidades inter-serviços
  - 12.4.4. Unidades inter-hospitalares
- 12.5. Prescrição prudente de medicamentos Prescrição eletrónica
  - 12.5.1. Prescrição prudente: *Choosing Wisely*
  - 12.5.2. Estratégias "não fazer"
- 12.6. Prescrição de testes complementares
  - 12.6.1. Prescrição prudente VS. Medicina defensiva
  - 12.6.2. Auditorias de prescrição e controlo de prescrição: resultados

### Módulo 13. Gestão da cronicidade e telemedicina

- 13.1. Gestão do doente complexo e crónico
  - 13.1.1. *Cronic Care Model* e estratificação da população *Kaiser Permanente*
  - 13.1.2. Gestão de grupos populacionais em risco Gestão de doenças complexas e/ou crónicas em casa
  - 13.1.3. Cronicidade e cuidados sociais e de saúde
- 13.2. Experiências de empowerment do paciente: o paciente ativo, a escola dos pacientes
  - 13.2.1. Modelo de paciente ativo. Universidade de Stanford
  - 13.2.2. Programa de educação em autocuidados. Experiências internacionais
  - 13.2.3. Escolas de pacientes
  - 13.2.4. Empoderamento do paciente e contributo da enfermagem
- 13.3. Telemedicina
  - 13.3.1. Serviços atualmente em vigor e perspetivas futuras

### Módulo 14. Gestão de pessoas e talento

- 14.1. Avaliação de pessoal e desenvolvimento de talentos Clima social e institucional
  - 14.1.1. Planos de acolhimento, tutoria e despedida
  - 14.1.2. Identificação e desenvolvimento de talento
  - 14.1.3. Clima institucional e social: medição e melhoria
- 14.2. Cálculos de modelos e de rendimentos
- 14.3. Visibilidade na Gestão Clínica e gestão de cuidados: *Blog* e redes
  - 14.3.1. A revolução digital na prática dos cuidados de saúde e na Gestão Clínica Descrição de novas ferramentas digitais Como melhorar a visibilidade
  - 14.3.2. Experiências em redes e *Blogs* de profissionais de saúde

### Módulo 15. Gestão e avaliação económica

- 15.1. Cálculo de custos
  - 15.2.1. Ponderação e cálculo dos custos de saúde
    - 15.2.1.1. Custo/Benefício
    - 15.2.1.2. Custo/Utilidade
    - 15.2.1.3. Custos/Produtividade
- 15.2. Bases da contabilidade
- 15.3. Orçamentos e compras
- 15.4. Eficiência e sustentabilidade do sistema de saúde
  - 15.4.1. Situação financeira do sistema de saúde pública, a crise de sustentabilidade
  - 15.4.2. Gastos para ganhos de saúde Comparação de investimentos para ganhar mais saúde
  - 15.4.3. Controlo das despesas no sistema de saúde pública
- 15.5. Modelos de financiamento
  - 15.5.1. Financiamento com base no orçamento histórico e na atividade
  - 15.5.2. Financiamento por capitalização
  - 15.5.3. Financiamento por GDD e Processos, pagamento por ato
  - 15.5.4. Incentivos para os profissionais em função do financiamento
- 15.6. Acordos e contratos de Gestão Clínica e económica
  - 15.6.1. Acordos de gestão Definição e modelos
  - 15.6.2. Evolução e avaliação de um acordo de gestão

### Módulo 16. Gestão da qualidade

- 16.1. Qualidade na saúde
  - 16.1.1. Definições de qualidade e desenvolvimento histórico do conceito Dimensões da qualidade
  - 16.1.2. Ciclo de avaliação e melhoria da qualidade
  - 16.1.3. Modelo EFQM de melhoria da qualidade. Implementação
  - 16.1.4. Normas ISO e modelos externos de acreditação de qualidade
- 16.2. Programas de qualidade dos cuidados de saúde
  - 16.2.1. Dimensões da qualidade
  - 16.2.2. Estratégias de melhoria contínua da qualidade
  - 16.2.3. LEAN

**Módulo 17. Gestão por processos *Lean-Healthcare***

- 17.1. A gestão dos "quê": gestão de processos e gestão por processos
- 17.2. A gestão dos "comos"
- 17.3. Melhoria dos processos

**Módulo 18. Gestão por competências**

- 18.1. Avaliação do desempenho Gestão por competências
  - 18.1.1. Definição das competências
  - 18.1.2. Procedimento de Avaliação do Desempenho Implementação
  - 18.1.3. *Feedback* das profissões para melhorar o seu desempenho e a autoavaliação
  - 18.1.4. Desenho de um caminho de formação para o desenvolvimento de competências
- 18.2. Métodos e técnicas
  - 18.2.1. A entrevista de avaliação Instruções para o avaliador
  - 18.2.2. Principais erros e barreiras comuns na avaliação
  - 18.2.3. A entrevista motivacional
  - 18.2.4. A pirâmide de Miller

**Módulo 19. Segurança do paciente**

- 19.1. Segurança do paciente Evolução histórica
  - 19.1.1. Introdução e definição Antecedentes e situação atual
  - 19.1.2. Estudos básicos sobre segurança dos doentes
- 19.2. Infecção nosocomial
  - 19.2.1. Definição e classificação
  - 19.2.2. Redes e programas de controlo e vigilância de infeções hospitalares
  - 19.2.3. Assépsia, desinfeção e esterilização
- 19.3. Prevenção
  - 19.3.1. Prevenir e detetar acontecimentos adversos relacionados com os cuidados de saúde
  - 19.3.2. AMFE: (Análise modal de falhas e efeitos) Análise da causa / raiz
- 19.4. Sistemas de notificação e registo
  - 19.4.1. Sistemas de informação e registo de eventos adversos
- 19.5. Segundas e terceiras vítimas
  - 19.5.1. Profissionais de saúde confrontados com acontecimentos adversos
  - 19.5.2. A trajetória de recuperação e o apoio emocional
  - 19.5.3. O que é a imagem corporativa

## Módulo 20. A acreditação da qualidade em saúde

- 20.1. Acreditação na saúde
  - 20.1.1. Peculiaridades da acreditação de serviços de saúde
  - 20.1.2. O valor de ser acreditado Benefícios para a organização e para os doentes
  - 20.1.3. Acreditação em saúde nos serviços clínicos
- 20.2. *Joint Commision International*
  - 20.2.1. Critérios e fases do processo
- 20.3. Modelo EFQM
  - 20.3.1. Conceito de auto-avaliação
  - 20.3.2. Os planos de melhoria
  - 20.3.3. Exemplo da implementação do modelo EFQM num hospital e numa área de saúde
- 20.4. Acreditação ISO
  - 20.4.1. Definição e critérios gerais
  - 20.4.2. ISO 9001
  - 20.4.3. ISO 14001
  - 20.4.4. Outros tipos de ISO relevantes no setor da saúde

## Módulo 21. Gestão de liderança

- 21.1. Liderança de equipa
  - 21.1.1. Teorias sobre a natureza e origem da autoridade: conceção tradicional ou Institucional. Conceção funcional Conceção comportamental Conceção integradora
  - 21.1.2. Autoridade e poder, tipos de poder
  - 21.1.3. A liderança; componentes da liderança, e tipos
  - 21.1.4. Como fabricar um líder
  - 21.1.5. Modelos novos de liderança Situacional e líder *Coach*
  - 21.1.6. O termo *Staff*, hierarquia funcional, diferentes tipos de *Staff*, conceitos de linha e *Staff*. Teorias, influência das culturas na liderança
- 21.2. A motivação
  - 21.2.1. Os agentes motivadores Motivação intrínseca e extrínseca
  - 21.2.2. Diferenças entre motivação e satisfação e as suas diferentes teorias
  - 21.2.3. Provas disponíveis sobre como motivar os profissionais





- 21.3. A delegação
  - 21.3.1. O que significa delegar? Formas de delegação. Formas de avaliar a delegação, tarefas e funções não delegáveis
  - 21.3.2. Atitudes pessoais perante a delegação Diretrizes para uma delegação eficaz
- 21.4. *Coaching* diretivo
  - 21.4.1. O *Coaching*. Tipos de *Coaching*
  - 21.4.2. Benefícios organizacionais e aplicações para o setor da saúde Exemplos

## Módulo 22. Mudanças, tomada de decisões e gestão do tempo

- 22.1. Tomada de decisões
- 22.2. O processo de decisão
  - 22.2.1. Processo de decisão centralizado, processo de decisão individual, processo de decisão de grupo
  - 22.2.2. Princípio do fator limitante Relação custo-eficácia e eficiência no processo de tomada de decisão
  - 22.2.3. Escolher a melhor solução Definição de prioridades Árvore de decisão
- 22.3. Gestão do tempo, do stress e da felicidade
  - 22.3.1. Técnicas de gestão do tempo, programação pessoal e equilíbrio trabalho-vida
  - 22.3.2. Técnicas de gestão do stress e técnicas para promover a felicidade pessoal e profissional

## Módulo 23. Comunicação interna na gestão

- 23.1. Comunicação
  - 23.1.1. Comunicação e informação O processo de comunicação Elementos da comunicação Requisitos da comunicação Barreiras à comunicação
  - 23.1.2. Formas e instrumentos de Comunicação verbal, Comunicação não-verbal, Comunicação escrita
- 23.2. As reuniões
  - 23.2.1. Técnicas para a realização de reuniões produtivas A preparação das reuniões e o tipo de reuniões Seleção dos participantes
  - 23.2.2. Comitês e comissões técnicas e de cuidados de saúde em hospitais, centros de saúde e áreas de saúde
  - 23.2.3. Negociação Tipos de estratégias Assertividade Estratégia WiN WiN
- 23.3. Gestão de conflitos
  - 23.3.1. Possíveis conflitos em organizações de saúde. Estratégias preventivas
  - 23.3.2. Gestão de conflitos Mediação

## Módulo 24. Criação de uma marca pessoal

- 24.1. O perfil público
  - 24.1.1. Apresentarmo-nos ao mundo A nossa pegada digital
  - 24.1.2. Perfil profissional em redes sociais profissionais
  - 24.1.3. Reputação digital Referências positivas
  - 24.1.4. A carta de apresentação
- 24.2. A entrevista para concorrer a uma posição de gestão
  - 24.2.1. Como lidar com uma entrevista
  - 24.2.2. Mensagens do nosso corpo numa entrevista Cinética

## Módulo 25. Comunicação e Marketing em saúde

- 25.1. Marketing e redes sociais
  - 25.1.1. Definição do termo: As dimensões do Marketing Missão e ciclos de Marketing. Ferramentas de Marketing
  - 25.1.2. Paciente, cliente, utilizador? Marketing centrado nos utilizadores da saúde pública
  - 25.1.3. Planeamento de Marketing externo num centro privado
  - 25.1.4. O Cliente Interno Plano de marketing e comunicação interna nas instituições de saúde
  - 25.1.5. Gestão da presença institucional em redes Facebook
  - 25.1.6. Utilização do Twitter pela organização
  - 25.1.7. Utilização do LinkedIn pela organização e a nível profissional
  - 25.1.8. Utilização de outras redes: Instagram, Tumblr
- 25.2. Comunicação nas organizações
  - 25.2.1. Sistemas de comunicação nas organizações Intranet/internet
  - 25.2.2. Comunicação específica nas instituições de saúde Hospitais
  - 25.2.3. Prémios de saúde Apresentação de candidaturas
  - 25.2.4. Organização de jornadas, congressos e outros eventos educativos
  - 25.2.5. Gestão da comunicação local: imprensa
  - 25.2.6. Gestão da comunicação local: rádio
  - 25.2.7. Gestão da comunicação local: televisão
  - 25.2.8. Gestão da comunicação nacional: imprensa especializada em saúde
  - 25.2.9. Conflitos externos Crises informativas devido a más notícias e à sua gestão





- 25.3. Relações com os parceiros sociais, utilizadores e fornecedores
  - 25.3.1. Comunicação com a cidadania, associações de doentes e de consumidores–utilizadores
  - 25.3.2. A comunicação com os líderes políticos, proprietários– acionistas e os fornecedores
  - 25.3.3. Colaboração com a indústria farmacêutica
  - 25.3.4. Internacionalização do setor da saúde Turismo de saúde
- 25.4. Responsabilidade Social das Empresas Boa governação da saúde
  - 25.4.1. A RSC nos cuidados de saúde Planos estratégicos de RSC nas organizações Boa governação de saúde: Transparência na empresa pública e privada
  - 25.4.2. Gestão ambiental e eficiência energética nas instituições de saúde
  - 25.4.3. Cooperação para o desenvolvimento através de instituições de saúde
  - 25.4.4. Trabalho em rede Alianças estratégicas
  - 25.4.5. O portal do paciente Promoção da saúde e prevenção de doenças através da Internet

## Módulo 26. Gestão da docência e Investigação

- 26.1. Metodologia de investigação: epidemiologia e conceção de estudos de investigação e de enviesamentos
- 26.2. Fontes de informação de pesquisa e estratégias de pesquisa
- 26.3. Leitura crítica de artigos
- 26.4. Projetos de investigação: recursos financeiros Desenvolvimento de produtos e patentes
- 26.5. Comunicação e divulgação da investigação

“

*Desenvolva-se com um currículo que tenha sido concebido tendo em mente a eficácia dos enfermeiros como diretores de centros hospitalares”*

# 05

# Metodologia

Este programa de capacitação oferece uma forma diferente de aprendizagem.

A nossa metodologia é desenvolvida através de um modo de aprendizagem cíclico: **o Relearning.**

Este sistema de ensino é utilizado, por exemplo, nas escolas médicas mais prestigiadas do mundo e tem sido considerado um dos mais eficazes pelas principais publicações, tais como a ***New England Journal of Medicine.***



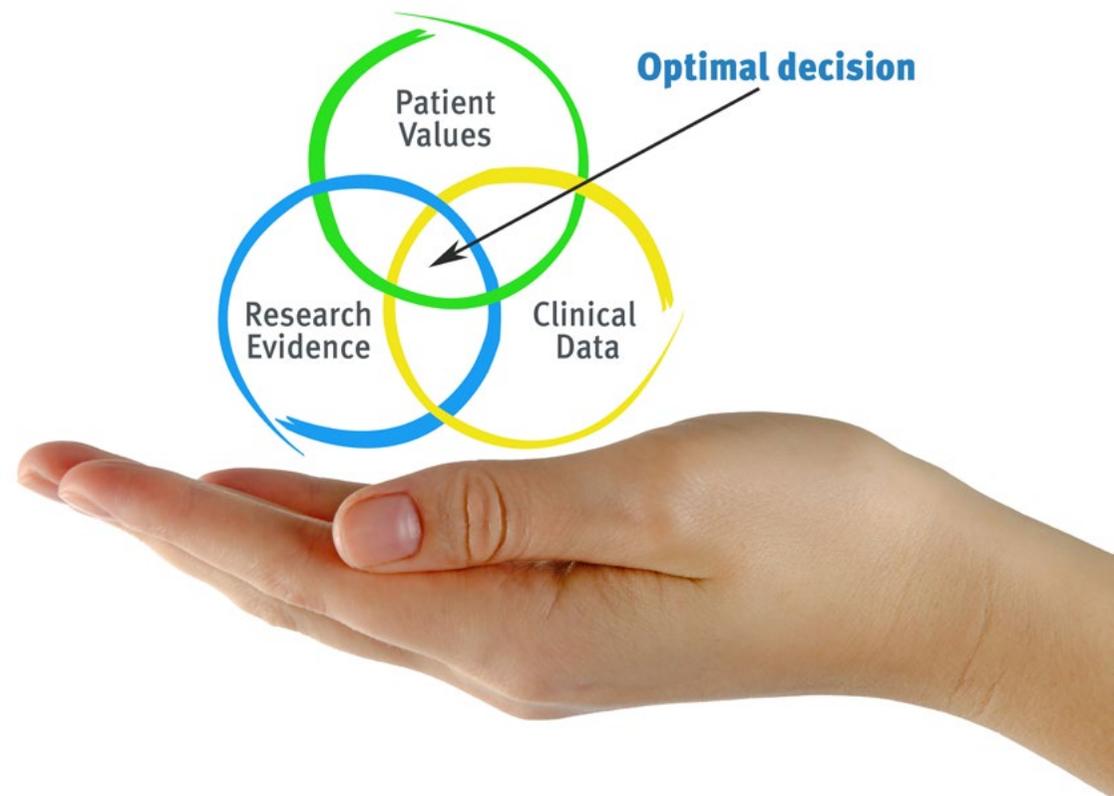
“

*Descubra o Relearning, um sistema que abandona a aprendizagem linear convencional para o levar através de sistemas de ensino cíclicos: uma forma de aprendizagem que provou ser extremamente eficaz, especialmente em disciplinas que requerem memorização”*

## Na Escola de Enfermagem da TECH utilizamos o Método de Caso

Numa dada situação, o que deve fazer um profissional? Ao longo do programa, os estudantes serão confrontados com múltiplos casos clínicos simulados com base em pacientes reais nos quais terão de investigar, estabelecer hipóteses e finalmente resolver a situação. Há abundantes provas científicas sobre a eficácia do método. Os enfermeiros aprendem melhor, mais depressa e de forma mais sustentável ao longo do tempo.

*Com a TECH pode experimentar uma forma de aprendizagem que abala as fundações das universidades tradicionais de todo o mundo"*



Segundo o Dr. Gérvas, o caso clínico é a apresentação anotada de um paciente, ou grupo de pacientes, que se torna um "caso", um exemplo ou modelo que ilustra alguma componente clínica peculiar, quer pelo seu poder de ensino, quer pela sua singularidade ou raridade. É essencial que o caso se baseie na vida profissional atual, tentando recriar as condições reais na prática profissional de enfermagem.

“

*Sabia que este método foi desenvolvido em 1912 em Harvard para estudantes de direito? O método do caso consistia em apresentar situações reais complexas para que tomassem decisões e justificassem a forma de as resolver. Em 1924 foi estabelecido como um método de ensino padrão em Harvard”*

#### A eficácia do método é justificada por quatro realizações fundamentais:

- 1 Os enfermeiros que seguem este método não só conseguem a assimilação de conceitos, mas também desenvolvem a sua capacidade mental através de exercícios para avaliar situações reais e aplicar os seus conhecimentos.
- 2 A aprendizagem é solidamente traduzida em competências práticas que permitem ao educador integrar melhor o conhecimento na prática diária.
- 3 A assimilação de ideias e conceitos é facilitada e mais eficiente, graças à utilização de situações que surgiram a partir de um ensino real.
- 4 O sentimento de eficiência do esforço investido torna-se um estímulo muito importante para os estudantes, o que se traduz num maior interesse pela aprendizagem e num aumento do tempo passado a trabalhar no curso.



## Relearning Methodology

A TECH combina eficazmente a metodologia do Estudo de Caso com um sistema de aprendizagem 100% online baseado na repetição, que combina 8 elementos didáticos diferentes em cada lição.

Melhoramos o Estudo de Caso com o melhor método de ensino 100% online: o Relearning.

*O enfermeiro aprenderá através de casos reais e da resolução de situações complexas em ambientes de aprendizagem simulados. Estas simulações são desenvolvidas utilizando software de última geração para facilitar a aprendizagem imersiva.*



Na vanguarda da pedagogia mundial, o método Relearning conseguiu melhorar os níveis globais de satisfação dos profissionais que concluem os seus estudos, no que diz respeito aos indicadores de qualidade da melhor universidade online do mundo (Universidade de Columbia).

Esta metodologia já formou mais de 175.000 enfermeiros com sucesso sem precedentes em todas as especialidades, independentemente da carga prática. Tudo isto num ambiente altamente exigente, com um corpo estudantil universitário com um elevado perfil socioeconómico e uma idade média de 43,5 anos.

*O Relearning permitir-lhe-á aprender com menos esforço e mais desempenho, envolvendo-o mais na sua capacitação, desenvolvendo um espírito crítico, defendendo argumentos e opiniões contrastantes: uma equação direta ao sucesso.*

No nosso programa, a aprendizagem não é um processo linear, mas acontece numa espiral (aprender, desaprender, esquecer e reaprender). Portanto, cada um destes elementos é combinado de forma concêntrica.

A pontuação global do nosso sistema de aprendizagem é de 8,01, de acordo com os mais elevados padrões internacionais.



Este programa oferece o melhor material educativo, cuidadosamente preparado para profissionais:



#### Material de estudo

Todos os conteúdos didáticos são criados pelos especialistas que irão ensinar o curso, especificamente para o curso, para que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Estes conteúdos são depois aplicados ao formato audiovisual, para criar o método de trabalho online da TECH. Tudo isto, com as mais recentes técnicas que oferecem peças de alta-qualidade em cada um dos materiais que são colocados à disposição do aluno.



#### Técnicas e procedimentos de enfermagem em vídeo

A TECH traz as técnicas mais inovadoras, com os últimos avanços educacionais, para a vanguarda da atualidade em enfermagem. Tudo isto, na primeira pessoa, com o máximo rigor, explicado e detalhado para a assimilação e compreensão do estudante. E o melhor de tudo, pode observá-los quantas vezes quiser.



#### Resumos interativos

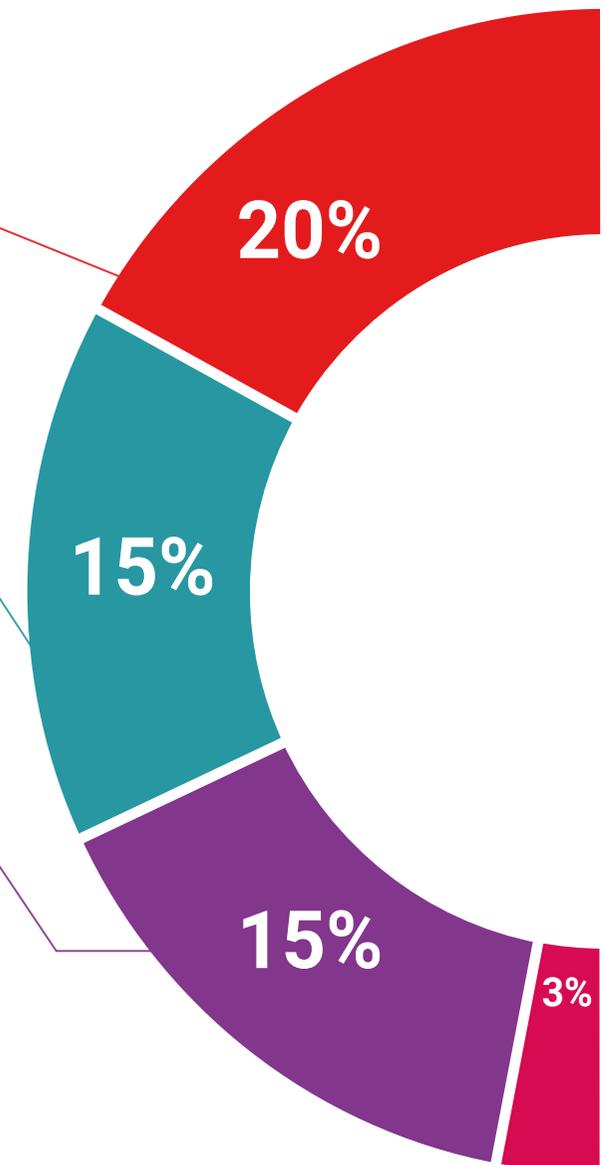
A equipa da TECH apresenta os conteúdos de uma forma atrativa e dinâmica em comprimidos multimédia que incluem áudios, vídeos, imagens, diagramas e mapas conceituais a fim de reforçar o conhecimento.

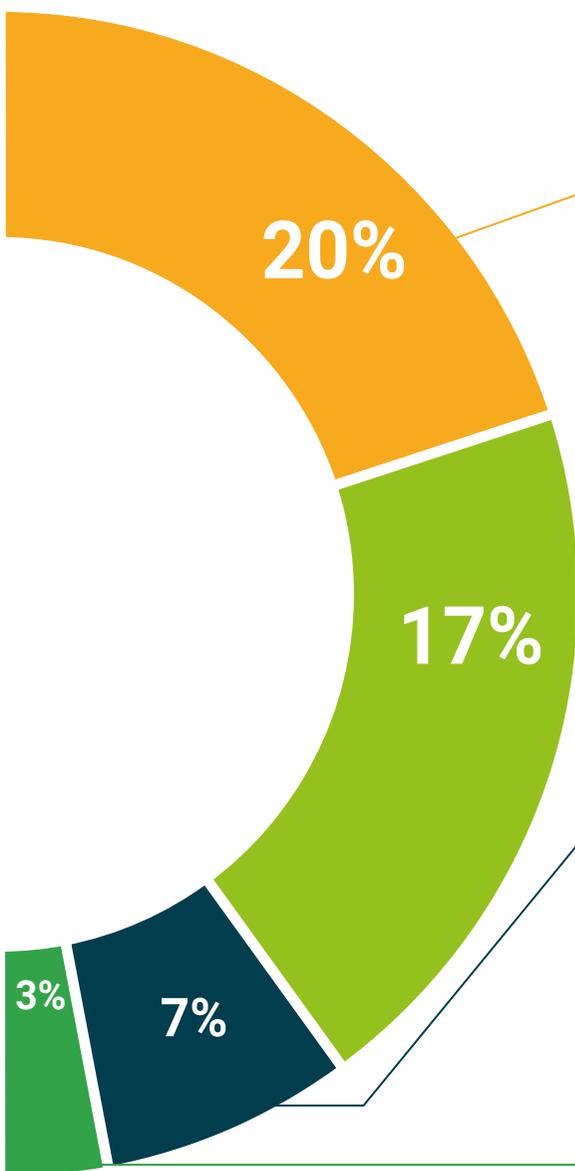
Este sistema educativo único para a apresentação de conteúdos multimédia foi premiado pela Microsoft como uma "História de Sucesso Europeu"



#### Leituras complementares

Artigos recentes, documentos de consenso e diretrizes internacionais, entre outros. Na biblioteca virtual da TECH o aluno terá acesso a tudo o que necessita para completar a sua capacitação





### Análises de casos desenvolvidas e conduzidas por especialistas

A aprendizagem eficaz deve necessariamente ser contextual. Por esta razão, a TECH apresenta o desenvolvimento de casos reais nos quais o perito guiará o estudante através do desenvolvimento da atenção e da resolução de diferentes situações: uma forma clara e direta de alcançar o mais alto grau de compreensão.



### Testing & Retesting

Os conhecimentos do aluno são periodicamente avaliados e reavaliados ao longo de todo o programa, através de atividades e exercícios de avaliação e auto-avaliação; para que o aluno possa verificar como está a atingir os seus objetivos.



### Masterclasses

Existem provas científicas sobre a utilidade da observação por terceiros especializada. O denominado Learning from an Expert constrói conhecimento e memória, e gera confiança em futuras decisões difíceis.



### Guias rápidos de atuação

A TECH oferece os conteúdos mais relevantes do curso sob a forma de folhas de trabalho ou guias de ação rápida. Uma forma sintética, prática e eficaz de ajudar os estudantes a progredir na sua aprendizagem.



06

# Certificação

O Advanced Master MBA em Alta Gestão Hospitalar e Serviços de Saúde para Enfermagem garante, para além de um conteúdo mais rigoroso e atualizado, o acesso a um grau de mestre atribuído pela TECH Universidade Tecnológica.



“

*Conclua este plano de estudos com sucesso e receba o seu certificado sem sair de casa e sem burocracias”*

Este **Advanced Master MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde para Enfermagem** conta com o conteúdo científico mais completo e atualizado do mercado.

Uma vez aprovadas as avaliações, o aluno receberá por correio, com aviso de receção, o certificado\* correspondente ao título de **Advanced Master** emitido pela **TECH Universidade Tecnológica**.

Este certificado contribui significativamente para o desenvolvimento da capacitação continuada dos profissionais e proporciona um importante valor para a sua capacitação universitária, sendo 100% válido e atendendo aos requisitos normalmente exigidos pelas bolsas de emprego, concursos públicos e avaliação de carreiras profissionais.

Título: **Advanced Master MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde para Enfermagem**

ECTS: **120**

Carga horária: **3.000 horas**



\*Apostila de Haia Caso o aluno solicite que o seu certificado seja apostilado, a TECH EDUCATION providenciará a obtenção do mesmo com um custo adicional.



**Advanced Master**  
MBA em Alta Gestão  
Hospitalar e de Serviços  
de Saúde para Enfermagem

- » Modalidade: online
- » Duração: 2 anos
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Créditos: 120 ECTS
- » Tempo Dedicado: 16 horas/semana
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

# Advanced Master

## MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde para Enfermagem

