

Advanced Master

MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde



Advanced Master MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde

- » Modalidade: online
- » Duração: 2 anos
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Acesso ao site: www.techtute.com/pt/medicina/advanced-master/advanced-master-mba-alta-gestao-hospitalar-servicos-saude

Índice

01

Apresentação

pág. 4

02

Objetivos

pág. 8

03

Competências

pág. 12

04

Direção do curso

pág. 16

05

Estrutura e conteúdo

pág. 20

06

Metodología de estudo

pág. 36

07

Certificação

pág. 46

01

Apresentação

Se quiser avançar no campo da gestão da saúde e adquirir as competências necessárias para desenvolver este trabalho de uma forma competitiva, não pense duas vezes e estude connosco. Na TECH criámos a especialização mais completa que combina os conceitos mais atualizados do melhor MBA com o estudo específico da gestão hospitalar e dos serviços de saúde. Uma oportunidade única para entrar neste setor.





“

Os novos cenários na gestão de cuidados de saúde e hospitais levam-nos a propor novos programas de especialização que satisfaçam as necessidades reais dos profissionais experientes, para que possam aplicar novos desenvolvimentos à sua prática diária”

A gestão de um hospital ou serviço de saúde é uma tarefa complexa e quando o profissional responsável não tem qualquer especialização ou experiência prévia neste campo, é normal ter certas carências, tais como falta de capacidade de liderança, problemas em negociações ou na gestão de relações, ou falta de conhecimento na gestão financeira, por exemplo.

Este programa de formação segue as diretrizes de desenvolvimento de competências para gestores e executivos no setor da saúde, sociossanitário e social, com base no documento *Leadership Competencies for Healthcare Services Managers*, da *International Hospital Federation*.

Desta forma, reúne o melhor de uma *Online Business School* desenvolver competências de direção, juntamente com competências de gestão, comunicação e responsabilidade social e profissional, unidos com a consciência social e conduta ética exigida numa posição de responsabilidade hospitalar.

Ao longo desta especialização, o aluno será exposto a todas as abordagens atuais para os diferentes desafios colocados na sua profissão. Um passo importante que se tornará um processo de melhoria, não só a nível profissional, mas também pessoal.

Este desafio é um dos que a TECH assume como compromisso social: ajudar os profissionais altamente qualificados e desenvolver as suas competências pessoais, sociais e laborais durante o decorrer dos seus estudos.

Não só o guiaremos através dos conhecimentos teóricos que lhe oferecemos, como também lhe apresentaremos outra forma de estudar e aprender, mais orgânica, mais simples e mais eficiente. Trabalharemos de forma a mantê-lo motivado e a criar em si uma paixão pela aprendizagem. Será incentivado também a desenvolver o pensamento crítico.

Este **Advanced Master em MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde** 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
- Sistema de ensino intensamente visual, apoiado por conteúdos gráficos e esquemáticos, fácil de assimilar e de compreender
- Desenvolvimento de casos práticos apresentados por especialistas no ativo
- Sistemas de vídeo interativos de última geração
- O ensino apoiado pela teleprática
- Sistemas de atualização e requalificação contínua
- Aprendizagem auto-regulada: total compatibilidade com outras ocupações
- Exercícios práticos de auto-avaliação e verificação da aprendizagem
- Grupos de apoio e sinergias educativas: perguntas ao especialista, fóruns de discussão e conhecimento
- Comunicação com o professor e trabalhos de reflexão individual
- A disponibilidade de acesso aos conteúdos a partir de qualquer dispositivo fixo ou portátil com ligação à Internet
- Os bancos de documentação complementar disponíveis permanentemente, inclusive após o final na formação



Uma especialização de alto nível científico, apoiada por um desenvolvimento tecnológico avançado e pela experiência dos melhores profissionais no ensino”

“

Uma especialização criada para profissionais que aspiram à excelência e que lhe permitirá adquirir novas competências e estratégias de forma fluida e eficaz”

O corpo docente é composto por profissionais no ativo. Desta forma, a TECH garante que cumpre o objetivo da atualização educacional que almejamos. Uma equipa multidisciplinar de profissionais qualificados e experientes em diferentes cenários, que desenvolverão os conhecimentos teóricos de forma eficiente, mas acima de tudo, colocarão os conhecimentos práticos derivados da sua própria experiência ao serviço da especialização.

Este domínio da matéria é complementado pela eficácia do projeto metodológico deste Advanced Master. Desenvolvido por uma equipa de especialistas em *E-learning*, integra os últimos avanços na tecnologia educacional. Desta forma, poderá estudar com uma variedade de equipamentos multimédia confortáveis e versáteis que lhe darão a operacionalidade de que necessita na sua especialização.

A elaboração deste curso centra-se na Aprendizagem Baseada em Problemas, uma abordagem que concebe a aprendizagem como um processo eminentemente prático. Para o conseguirmos de forma remota, utilizaremos a teleprática. Com a ajuda de um sistema inovador de vídeo interativo e do *Learning from an Expert*, poderá adquirir os conhecimentos como se estivesse diante do cenário para o qual está atualmente a aprender. Um conceito que permitirá que a aprendizagem seja integrada e fundamentada de forma realista e permanente.

Oferecemos-lhe uma imersão profunda e completa nas estratégias e abordagens necessário para a gestão da saúde.

Temos a melhor metodologia docente e uma multiplicidade de casos simulados que o ajudarão a aprender em situações reais.



02 Objetivos

O nosso objetivo é capacitar os profissionais altamente qualificados para que adquiram experiência profissional. Além disso, este objetivo é complementado, de forma global, pela promoção do desenvolvimento humano que lança as bases para uma sociedade melhor. Este objetivo é alcançado ao ajudar os profissionais a adquirirem o acesso a um nível muito mais elevado de competência e controlo. Um objetivo que poderá ser alcançado com uma especialização de alta intensidade e precisão.



“

*Se o seu objetivo é aperfeiçoar a sua profissão,
para adquirir uma qualificação que lhe permita
competir entre os melhores, não procure mais:
Bem-vindo à TECH”*



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
- ◆ Melhorar os conhecimentos e competências profissionais em gestão da saúde, a partir da visão da gestão clínica, conhecendo as ferramentas metodológicas práticas a aplicar nas áreas críticas da gestão e direção da saúde, 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 de sistemas de informação
- ◆ Mostrar e avaliar as iniciativas e experiências avançadas de gestão clínica e da saúde
- ◆ Proporcionar as competências básicas necessárias para melhorar a resolução de problemas e a tomada de decisões na gestão clínica e de cuidados diários





Objetivos específicos

- Descrever, comparar e interpretar características e dados de desempenho de 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 e medicina na equipa interdisciplinar e aprender sobre os novos desafios no setor da saúde
- 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 em termos de responsabilidade profissional e social, bem como os 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-talentadores 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
- Desenvolver a capacidade de analisar os diferentes benefícios dos cuidados 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 direção e gestão das unidades clínicas
- Compreender, interpretar e aplicar adequadamente os instrumentos mais apropriados em cada contexto para a avaliação e tomada de decisões clínicas
- Conceber e liderar processos de melhoria, inovação e transformação nas unidades, serviços e centros
- Identificar, compreender e integrar as competências de gestão nos processos diários de gestão da saúde
- Gerir bases de dados científicos para efetuar 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 após ter analisado, avaliado e sintetizado os dados



Somos a maior universidade online de língua espanhola e queremos ajudá-lo a melhorar o seu futuro”

03

Competências

Uma vez que todo o conteúdo tenha sido estudado e que os objetivos do Advanced Master MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde tenham sido alcançados, o profissional terá adquirido as competências e desempenho superiores nesta área. Uma abordagem bastante completa, numa especialização de alto nível que faz a diferença.





“

Atingir a excelência em qualquer profissão requer esforço e perseverança. Mas acima de tudo requer o apoio de profissionais que lhe possam dar o impulso de que necessita, com os meios e apoio necessários. Na TECH oferecemos-lhe tudo o que precisa”



Competências gerais

- ♦ 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 Aplicar os conhecimentos adquiridos e as capacidades de resolução de problemas em ambientes novos ou desconhecidos dentro de contextos mais amplos (ou multidisciplinares) relacionados com o seu campo de estudo
- ♦ Integrar conhecimentos e lidar com as complexidades de fazer juízos com base em informações que, sendo incompletas ou limitadas, inclua reflexões sobre as responsabilidades sociais e éticas ligadas à aplicação dos seus conhecimentos e juízos
- ♦ Saber Comunicar as suas conclusões e os conhecimentos e fundamentos últimos que as sustentam os públicos especializadas e não especializadas de forma clara e inequívoca
- ♦ Adquirir as capacidades de aprendizagem que lhes permitirão continuar a estudar de forma largamente autodirigida ou autónoma





Competências específicas

- ♦ Planear os serviços e estruturas de saúde de uma perspetiva 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 dos cuidados
- ♦ 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 sobre contratos e programas numa área da saúde, bem como a conceção de orçamentos e o subsequente controlo das despesas, avaliando e interpretando os resultados financeiros e socioeconómicos dos vários processos clínicos
- ♦ Avaliar a divisão de saúde e cuidados com critérios bioéticos e de boa governação médica, de uma forma multidisciplinar e interdisciplinar
- ♦ Desempenhar as funções de gestor de saúde, gerando uma reflexão crítica individual e colectiva 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 de profissionais–talentos e a gestão económica
- ♦ Desenvolver uma gestão atualizada do utilizador-paciente–cliente 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 as atendem e do seu ambiente de trabalho
- ♦ Definir e utilizar os conceitos básicos de gestão clínica e de cuidados para a organização dos vários serviços de internamento, serviços centrais, serviços especiais e serviços de apoio hospitalar, bem como cuidados primários e cuidados ambulatoriais, num ambiente complexo e crónico de gestão de doentes
- ♦ Descrever os agentes no campo da saúde e as suas relações atuais e futuras com os profissionais de saúde e especialmente médicos, bem como os principais aspetos do nosso sistema de saúde, com os seus desenvolvimentos atuais e futuros
- ♦ Aplicar ferramentas de gestão de liderança, tomada de decisões e totalizando competências de gestão, favorecendo mesmo a geração de uma "marca pessoal" adequada e começando pela comunicação e marketing, tanto externa à organização de saúde como interna à mesma



O nosso objetivo é muito simples: oferecer-lhe uma formação de qualidade com o melhor sistema de ensino do momento, para que possa alcançar a excelência na sua profissão”

04

Direção do curso

O programa inclui no seu quadro docente especialistas de renome, que trazem para este curso a experiência do seu trabalho. Além disso, outros especialistas de reconhecido prestígio participam na sua concepção e elaboração completando o programa de forma interdisciplinar.





“

Contamos com uma excelente equipa de profissionais que se juntaram para lhe ensinar os últimos avanços na matéria para que desenvolva a sua profissão de forma totalmente segura”

Diretor Convidado Internacional

A Doutora Leslie K. Breitner é uma **especialista de renome internacional** com uma carreira distinta nos domínios da **administração de empresas**, da **gestão de organizações sem fins lucrativos** e dos **cuidados de saúde**. A sua carreira profissional e de investigação tem-se centrado na análise do impacto de iniciativas que melhoram a **qualidade dos sistemas financeiros nas organizações de cuidados de saúde**. Neste sentido, as suas principais contribuições têm estado relacionadas com a **educação** e a **liderança**, tendo colaborado com numerosas instituições de ensino na criação de programas de formação para gestores.

Além disso, é coautora dos populares livros de contabilidade *Essentials of Accounting*, (10^a edição) e *Essentials of Accounting Review*. Nestes volumes, reflete o seu vasto conhecimento da **gestão financeira**, da **orçamentação** e da **medição do desempenho em hospitais**. Para além disso, muitos dos estudos e contribuições nas suas várias publicações foram apoiados por subsídios do **Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos EUA**.

A Doutora Breitner também é licenciada pela **Universidade de Boston** e especialista na Universidade McGill em Montreal, Canadá. **Aí, fundou o programa de Mestrado Internacional em Liderança na Saúde** (IMHL pelas suas siglas em inglês) e foi **codiretora académica do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Cuidados de Saúde**. Também leciona frequentemente na Universidade de Harvard, na Universidade de Washington e na Universidade de Seton Hall.

A experiência profissional da Dra. Breitner foi reconhecida em numerosas ocasiões, tendo recebido prémios dos principais organismos e instituições académicas de todo o mundo. Entre outras distinções, recebeu o **prémio Beekhuis** da Escola de Pós-Graduação em Administração do Simmons College e é membro honorário da divisão de Boston da **Sociedade Beta Gamma Sigma**.



Doutora Breitner, Leslie

- ♦ Diretora de Programas na Faculdade de Gestão da Saúde, Universidade McGill, Montreal, Canadá
- ♦ Especialista em Administração de Empresas Hospitalares
- ♦ Diretora do Mestrado Internacional em Liderança em Saúde
- ♦ Codiretora Académica do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Cuidados de Saúde
- ♦ Supervisora do programa de estágios de investigação para licenciados Mitacs-Accelerate
- ♦ Colaboração com a UNICEF na formação em Análise Orçamental e Fiscal
- ♦ Doutoramento em Gestão de Empresas (DBA) pela Escola Superior de Gestão da Universidade de Boston
- ♦ Mestrado em Administração de Empresas (MBA) pela Escola de Pós-Graduação em Gestão do Simmons College

“

Graças à TECH, poderá aprender com os melhores profissionais do mundo”

Direção



Dra. Carrasco González, Mercedes

- ♦ Médica Medicina Intensiva no Hospital Clínico San Juan Alicante
- ♦ Mestrado em Gestão e Planeamento da Saúde para Gestores de Saúde
- ♦ Diretora do Serviço de Emergência de Saúde (S.E.S.) de Alicante com funções de coordenação e gestão de todos os recursos humanos e técnicos envolvidos nos Cuidados de Emergência na província de Alicante durante 10 anos
- ♦ Diretora S.E.S. Comunidade Valenciana, assumindo a gestão conjunta das três províncias durante 2 anos
- ♦ Diploma LEAD (Especialização em Liderança e Transformação em Organizações e Sistemas de Saúde), com o melhor registo académico da sua turma (2014-2015)
- ♦ Diploma em Técnicas de Gestão Hospitalar na EADA
- ♦ Instrutora de Simulação Clínica da Universidade de Harvard



Professores

D. Burón, Ricardo

- ◆ Diretor Geral da Sociedade Espanhola de Patologia Digestiva e Fundação FEAD
- ◆ Mestrado em Strategic Management in Scientific Organizations. ESADE
- ◆ Mestrado em Gestão e Planeamento da Saúde. Sedisa. Universidade Europeia

Dra. Cervera Pérez, Inmaculada

- ◆ Médico especialista em Medicina Familiar e Comunitária
- ◆ Diploma de Especialização em Liderança e Transformação de Organizações e Sistemas de Saúde. Deusto Bussines School Health
- ◆ Ex-diretora Médica de Cuidados Primários no Departamento de Requena

Dra. De Juan García, Susana

- ◆ Licenciatura em Medicina e Cirurgia
- ◆ Diretora de Continuidade de Cuidados no Hospital Infantil Universitário Niño Jesús
- ◆ Ex-diretora Médica no Hospital Universitário Infanta Leonor

Dr. Fernández Ratero, José Antonio

- ◆ Licenciatura em Medicina e Cirurgia
- ◆ Chefe do Departamento de Medicina Intensiva no Hospital Universitário de Burgos
- ◆ Licenciatura em Gestão Clínica. Escuela Nacional de Sanidad

Dr. Ortiz D. Valdivielso, Miguel Ángel

- ◆ Licenciatura em Medicina e Cirurgia
- ◆ Diretor Gerente do Hospital Universitário de Burgos
- ◆ Programa de Alta Gestão Instituições de cuidados de saúde IESE

05

Estrutura e conteúdo

Os conteúdos desta especialização foram desenvolvidos pelos diferentes professores deste programa com um único objetivo: assegurar que os alunos adquiram todas e cada uma das competências necessárias para se tornarem verdadeiros especialistas nesta matéria. O conteúdo deste Advanced Master permitir-lhe-á aprender todos os aspetos das diferentes disciplinas envolvidas nesta área. Um programa abrangente e bem estruturado que levará aos mais altos padrões de qualidade e sucesso.



“

Através de um desenvolvimento muito bem estruturado, poderá aceder ao conhecimento mais avançado do momento para se especializar neste apaixonante campo”

Módulo 1. Liderança, ética e RSC

- 1.1. Globalização e Governança
 - 1.1.1. Globalização e tendências: internacionalização dos mercados
 - 1.1.2. Ambiente Económico e Governança Corporativa
 - 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. Implementação da Responsabilidade Social nas Empresas

Módulo 2. Direção estratégica e *management* diretivo

- 2.1. Análise e design organizacional
 - 2.1.1. Cultura organizativa
 - 2.1.2. Análise organizacional
 - 2.1.3. Conceção 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. Planeamento e Formulação estratégica
 - 2.3.3. Sustentabilidade e Estratégia Empresarial
- 2.4. Modelos e Padrões Estratégicos
 - 2.4.1. Riqueza, valor e retorno do investimento
 - 2.4.2. Estratégia Empresarial: Metodologia
 - 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. Direção 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 de 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. Concepção, recrutamento e seleção de empregos
 - 3.2.2. Plano Estratégico de Recursos Humanos: concepção 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 de 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 diretivas
- 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 Empresarial
 - 4.8.1. Investimentos Financeiros Empresarias
 - 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. Atividade bancária: ambiente atual
 - 4.10.2. Análise e gestão do risco
- 4.11. Mercados monetários e de capitais
 - 4.11.1. Mercado de Renda Fixa
 - 4.11.2. Mercado de Renda Variável
 - 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 Aprovisionamento
- 5.3. *Supply chain management* (I)
 - 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 relationship management* (II) Execução
 - 5.4.1. *Lean Manufacturing/Lean Thinking*
 - 5.4.2. Direção de 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 e previsão da procura
 - 5.6.2. Previsão e planeamento das 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 sectores 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 uma oportunidade para a Internacionalização
- 6.7. Estratégias de *E-Business*
 - 6.7.1. Estratégias em Social Media
 - 6.7.2. Optimização 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 negócio
 - 7.1.4. Gestão de equipas de vendas
- 7.2. Marketing
 - 7.2.1. O marketing e o seu impacto na empresa
 - 7.2.2. Variáveis básicas do Marketing
 - 7.2.3. Plano de Marketing
- 7.3. Gestão estratégica de Marketing
 - 7.3.1. Fontes da inovação
 - 7.3.2. Tendências atuais no 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 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 e responsabilidades de gestão
- 7.7. Estratégia de Comunicação Empresarial
 - 7.7.1. Estratégia de Comunicação Empresarial
 - 7.7.2. Plano de comunicação
 - 7.7.3. Redação de Comunicados de Imprensa/*Clipping*/*Publicity*

Módulo 8. Inovação e gestão de projetos

- 8.1. Inovação
 - 8.1.1. Macro conceptual de 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. Concepção 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 de 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 concepção de projetos
 - 8.4.4. Implementação dos projetos
 - 8.4.5. Encerramento de Projetos

Módulo 9. Planificação e controlo das organizações em saúde

- 9.1. Processo de planeamento estratégico
 - 9.1.1. Missão, visão e valores
 - 9.1.2. Ciclo de 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. Os intervenientes do Sistema Nacional de Saúde
 - 9.5.1. Planeadores, financiadores, fornecedores e gestores, relações e diferenças
 - 9.5.2. Controlo e inspeção
 - 9.5.3. O cidadão: cliente e paciente Associações de doentes
 - 9.5.4. Profissionais: sindicatos e sociedades profissionais
 - 9.5.5. Ativistas: plataformas de cidadãos e grupos de pressão
- 9.6 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. O sistema de saúde em Espanha
 - 10.1.3. Sistemas de Saúde Modelo Beverige SMS: exemplo
 - 10.1.4. Sistemas de Saúde Modelo Bismarck de seguro: exemplos
 - 10.1.5. Evolução dos diferentes sistemas de saúde
- 10.2. Financiamento e provisão de saúde
 - 10.2.1. Financiamento dos sistemas de saúde. Contribuição pública
 - 10.2.2. O direito aos cuidados de saúde: carteira de serviços básicos e complementares
 - 10.2.3. Diferentes modelos de prestação num SNS Provisão privada
 - 10.2.4. Co-pagamento e financiamento dos utilizadores
- 10.3. O Sistema Nacional de Saúde
 - 10.3.1. Lei Geral da Saúde e estruturas básicas de saúde
 - 10.3.2. Serviços de Saúde das Regiões Autónomas e coordenação territorial. O Conselho Interterritorial de Saúde
 - 10.3.3. Comparação da organização, financiamento e recursos dos serviços de saúde das Regiões Autónomas

- 10.4. Evolução e outros aspetos dos Sistemas de Saúde
 - 10.4.1. Atenção à complexidade e cronicidade
 - 10.4.2. As tecnologias da informação como motor da transformação dos sistemas de saúde
 - 10.4.3. Promoção da saúde e educação para a saúde Prevenção
 - 10.4.4. A saúde pública tradicional e a sua evolução
 - 10.4.5. Coordenação ou integração na saúde O conceito de Espaço Sociossanitário
- 10.5. Alternativas aos tradicionais modelos tradicionais de gestão
 - 10.5.1. Descrição das novas formas de gestão do SNS de propriedade pública e da colaboração entre os setores público e privado. Mapa de novos modelos de gestão em Espanha
 - 10.5.2. 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. Painéis de Controlo
 - 11.2.2. História Clínica Eletrónica
 - 11.2.3. Sistemas de prescrição assistida
 - 11.2.4. CMBD, CIE
 - 11.2.5. Outros sistemas de informação úteis na gestão da saúde
- 11.3. Continuidade dos cuidados: integração dos Cuidados Primários-Hospitalar-Sociosanitária
 - 11.3.1. Coordenação Territorial e Níveis de cuidados
 - 11.3.2. Continuidade dos cuidados no processo de cuidados Processos de cuidados integrados
 - 11.3.3. Avançar para um modelo de cuidados sócio-sanitários

- 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
 - 11.2.1. 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. Tipos de Programas de Prevenção

Módulo 12. Gestão clínica

- 12.1. Regulação da gestão clínica
 - 12.1.1. Diferentes definições e visões da gestão Clínica
 - 12.1.2. Diferentes definições e visões de Gestão Clínica
 - 12.1.3. 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 Receita 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
 - 13.3.1. *Cronic Care Model* e estratificação da população *Kaiser Permanente*
 - 13.3.2. Gestão de grupos populacionais em risco Gestão de doenças complexas e/ou crónicas em casa
 - 13.3.3. Cronicidade e cuidados sócio sanitários
- 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 e em Espanha
 - 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. Direitos e deveres Retribuições
 - 14.1.1. Estatuto dos trabalhadores Direitos e deveres
 - 14.1.2. Pessoal estatutário e funcionário público Situações do Pessoal Estatutário Regime Disciplinar Incompatibilidades
 - 14.1.3. Remuneração dos funcionários públicos e do pessoal estatutário
 - 14.1.4. Pessoal da administração pública e de instituições privadas
 - 14.1.5. Os sindicatos Representação, participação e negociação coletiva. Conselhos de pessoal e conselhos de empresa
- 14.2. Dia de trabalho nas unidades e serviços
 - 14.2.1. Horário de trabalho; Permissões e Licenças para pessoal estatutário e funcionário
 - 14.2.2. Acordos coletivos no setor da saúde
 - 14.2.3. Trabalho por turnos e sistema de plantão Sistemas de planificação de turnos Rotativos Cuidados continuados
 - 14.2.4. Gestão da mão-de-obra orientada para a procura



- 14.3. Ferramentas para a empregabilidade nos setores público e privado
 - 14.3.1. Ofertas Públicas de Emprego Tipos de ofertas Escalas de mérito
 - 14.3.2. Sistemas de recrutamento no setor privado
 - 14.3.3. Cessações ou despedimentos, as razões para os mesmos e a sua justificação e notificação
- 14.4. Avaliação de pessoal e desenvolvimento de talentos Clima social e institucional
 - 14.4.1. Planos de acolhimento, tutoria e despedida
 - 14.4.2. Identificação e desenvolvimento de talento
 - 14.4.3. Clima institucional e social: medir e melhorar
- 14.5. Cálculos de modelos e de desempenho
- 14.6. Visibilidade na gestão clínica e de cuidados: blogue e redes
 - 14.6.1. A revolução digital na prática dos cuidados de saúde e na gestão clínica. Descrição de novas ferramentas digitais Como melhorar a visibilidade?
 - 14.6.2. Experiências em redes e blogs de profissionais de saúde
- 14.7. Profissionais de saúde e tipos de relações

Módulo 15. Gestão e avaliação económica

- 15.1. Cálculo de custos
 - 15.1.1. Ponderação e cálculo dos custos de saúde
 - 15.1.1.1. Custo/Benefício
 - 15.1.1.2. Custo/Utilidade
 - 15.1.1.3. 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 GRD e processos, pagamento por acto
 - 15.5.4. Incentivos para 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 *Learn-Healthcare*

- 17.1. A gestão dos "quês": 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 do paciente
- 19.2. Infecção nosocomial
 - 19.2.1. Definição e classificação Evolução Estudos EPINE
 - 19.2.2. Redes e programas de controlo e vigilância de infeções hospitalares
 - 19.2.3. Assepsia, 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 informação 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 Commission 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: Concepção tradicional ou institucional Concepção Funcional Concepção Comportamental Concepção Integradora
 - 21.1.2. Autoridade e Poder, tipos de Poder
 - 21.1.3. A Liderança; Componentes da Liderança, e tipos
 - 21.1.4. Como fazer um líder?
 - 21.1.5. Modelos de liderança novos Situacional e líder *coach*
 - 21.1.6. O termo *Staff*, Esquema hierárquico 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. Tomada de decisões em gestão

- 22.1. Tomada de decisões
- 22.2. O processo de decisão
 - 22.2.1. Processo de Decisão Centralizada, Processo Tomada de Decisões Individual, Processo de Tomada de decisões em Grupo
 - 22.2.2. Princípio do Fator Limitante Eficácia e Eficiência nos custos no processo de Tomada de Decisões
 - 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 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. O 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? O 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, etc

- 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. Prêmios de saúde Apresentação de candidaturas
 - 25.2.4. Organização de conferências, 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 cidadãos, associações de pacientes e associações de consumidores– utilizadores
 - 25.3.2. Comunicação com líderes políticos, proprietários– acionistas e 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 na saúde: transparência nas empresas públicas e privadas
 - 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





“

Uma especialização completa que o conduzirá através do conhecimento de que necessita para competir entre os melhores”

06

Metodologia de estudo

A TECH é a primeira universidade do mundo a unir a metodologia dos **case studies** com o **Relearning**, um sistema de aprendizado 100% online baseado na repetição guiada.

Essa estratégia de ensino inovadora foi projetada para oferecer aos profissionais a oportunidade de atualizar conhecimentos e desenvolver habilidades de forma intensiva e rigorosa. Um modelo de aprendizagem que coloca o aluno no centro do processo acadêmico e lhe dá o papel principal, adaptando-se às suas necessidades e deixando de lado as metodologias mais convencionais.



“

*A TECH prepara você para enfrentar
novos desafios em ambientes incertos
e alcançar o sucesso em sua carreira”*

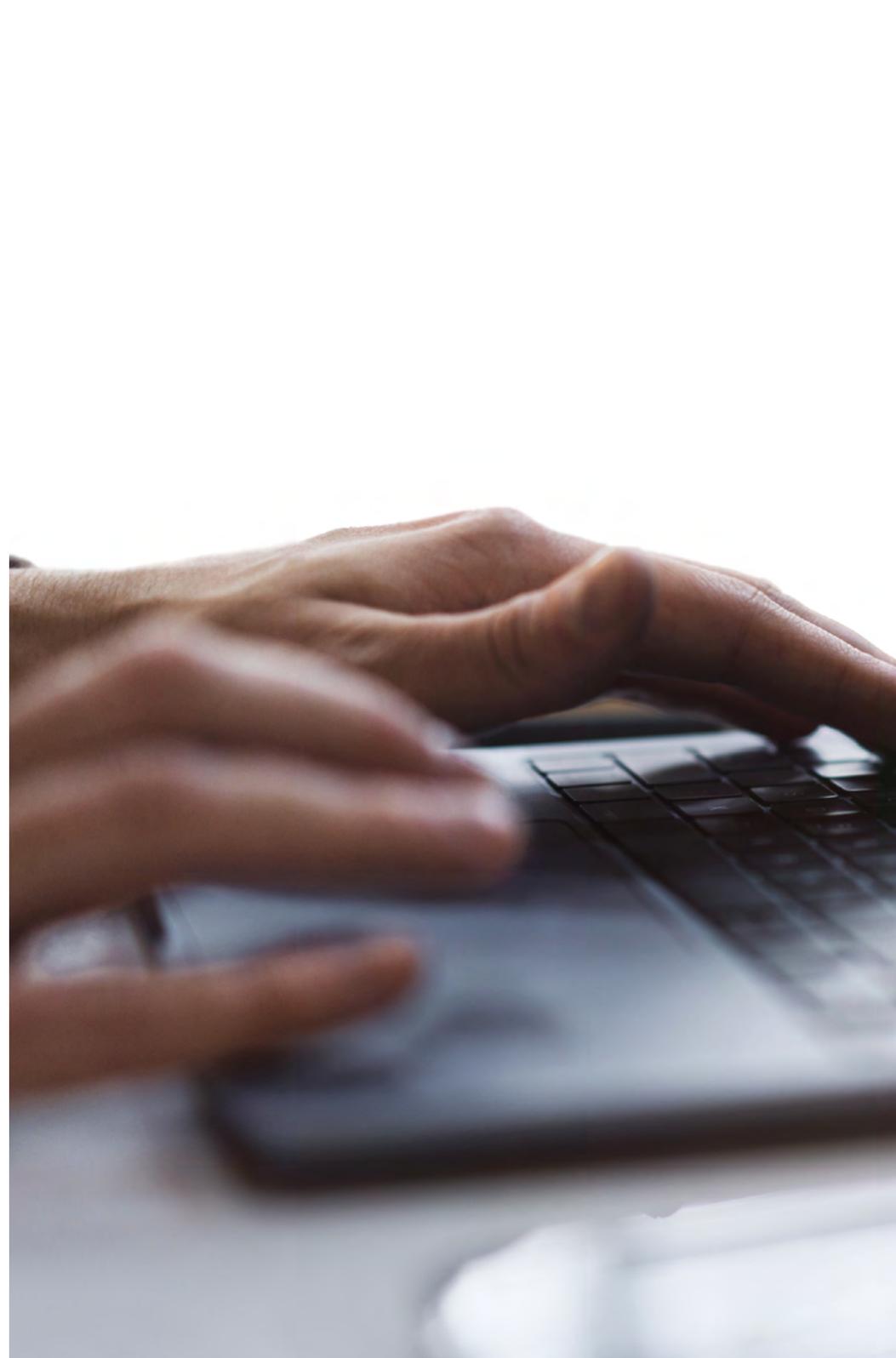
O aluno: a prioridade de todos os programas da TECH

Na metodologia de estudo da TECH, o aluno é o protagonista absoluto. As ferramentas pedagógicas de cada programa foram selecionadas levando-se em conta as demandas de tempo, disponibilidade e rigor acadêmico que, atualmente, os alunos, bem como os empregos mais competitivos do mercado, exigem.

Com o modelo educacional assíncrono da TECH, é o aluno quem escolhe quanto tempo passa estudando, como decide estabelecer suas rotinas e tudo isso no conforto do dispositivo eletrônico de sua escolha. O aluno não precisa assistir às aulas presenciais, que muitas vezes não poderá comparecer. As atividades de aprendizado serão realizadas de acordo com sua conveniência. O aluno sempre poderá decidir quando e de onde estudar.

“

*Na TECH, o aluno NÃO terá aulas ao vivo
(das quais poderá nunca participar)”*



Os programas de ensino mais abrangentes do mundo

A TECH se caracteriza por oferecer os programas acadêmicos mais completos no ambiente universitário. Essa abrangência é obtida por meio da criação de programas de estudo que cobrem não apenas o conhecimento essencial, mas também as últimas inovações em cada área.

Por serem constantemente atualizados, esses programas permitem que os alunos acompanhem as mudanças do mercado e adquiram as habilidades mais valorizadas pelos empregadores. Dessa forma, os alunos da TECH recebem uma preparação abrangente que lhes dá uma vantagem competitiva significativa para avançar em suas carreiras.

Além disso, eles podem fazer isso de qualquer dispositivo, PC, tablet ou smartphone.

“

O modelo da TECH é assíncrono, portanto, você poderá estudar com seu PC, tablet ou smartphone onde quiser, quando quiser e pelo tempo que quiser”

Case studies ou Método de caso

O método de casos tem sido o sistema de aprendizado mais amplamente utilizado pelas melhores escolas de negócios do mundo. Desenvolvido em 1912 para que os estudantes de direito não aprendessem a lei apenas com base no conteúdo teórico, sua função também era apresentar a eles situações complexas da vida real. Assim, eles poderiam tomar decisões informadas e fazer julgamentos de valor sobre como resolvê-los. Em 1924 foi estabelecido como o método de ensino padrão em Harvard.

Com esse modelo de ensino, é o próprio aluno que desenvolve sua competência profissional por meio de estratégias como o *Learning by doing* ou o *Design Thinking*, usados por outras instituições renomadas, como Yale ou Stanford.

Esse método orientado para a ação será aplicado em toda a trajetória acadêmica do aluno com a TECH. Dessa forma, o aluno será confrontado com várias situações da vida real e terá de integrar conhecimentos, pesquisar, argumentar e defender suas ideias e decisões. A premissa era responder à pergunta sobre como eles agiriam diante de eventos específicos de complexidade em seu trabalho diário.



Método Relearning

Na TECH os *case studies* são alimentados pelo melhor método de ensino 100% online: o *Relearning*.

Esse método rompe com as técnicas tradicionais de ensino para colocar o aluno no centro da equação, fornecendo o melhor conteúdo em diferentes formatos. Dessa forma, consegue revisar e reiterar os principais conceitos de cada matéria e aprender a aplicá-los em um ambiente real.

Na mesma linha, e de acordo com várias pesquisas científicas, a repetição é a melhor maneira de aprender. Portanto, a TECH oferece entre 8 e 16 repetições de cada conceito-chave dentro da mesma lição, apresentadas de uma forma diferente, a fim de garantir que o conhecimento seja totalmente incorporado durante o processo de estudo.

O Relearning permitirá uma aprendizagem com menos esforço e mais desempenho, fazendo com que você se envolva mais em sua especialização, desenvolvendo seu espírito crítico e sua capacidade de defender argumentos e contrastar opiniões: uma equação de sucesso.



Um Campus Virtual 100% online com os melhores recursos didáticos

Para aplicar sua metodologia de forma eficaz, a TECH se concentra em fornecer aos alunos materiais didáticos em diferentes formatos: textos, vídeos interativos, ilustrações e mapas de conhecimento, entre outros. Todos eles são projetados por professores qualificados que concentram seu trabalho na combinação de casos reais com a resolução de situações complexas por meio de simulação, o estudo de contextos aplicados a cada carreira profissional e o aprendizado baseado na repetição, por meio de áudios, apresentações, animações, imagens etc.

As evidências científicas mais recentes no campo da neurociência apontam para importância de levar em conta o local e o contexto em que o conteúdo é acessado antes de iniciar um novo processo de aprendizagem. A capacidade de ajustar essas variáveis de forma personalizada ajuda as pessoas a lembrar e armazenar o conhecimento no hipocampo para retenção a longo prazo. Trata-se de um modelo chamado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que é aplicado conscientemente nesse curso universitário.

Por outro lado, também para favorecer ao máximo o contato entre mentor e mentorado, é oferecida uma ampla variedade de possibilidades de comunicação, tanto em tempo real quanto em diferido (mensagens internas, fóruns de discussão, serviço telefônico, contato por e-mail com a secretaria técnica, bate-papo, videoconferência etc.).

Da mesma forma, esse Campus Virtual muito completo permitirá que os alunos da TECH organizem seus horários de estudo de acordo com sua disponibilidade pessoal ou obrigações de trabalho. Dessa forma, eles terão um controle global dos conteúdos acadêmicos e de suas ferramentas didáticas, em função de sua atualização profissional acelerada.



O modo de estudo online deste programa permitirá que você organize seu tempo e ritmo de aprendizado, adaptando-o à sua agenda”

A eficácia do método é justificada por quatro conquistas fundamentais:

1. Os alunos que seguem este método não só assimilam os conceitos, mas também desenvolvem a capacidade intelectual através de exercícios de avaliação de situações reais e de aplicação de conhecimentos.
2. A aprendizagem se consolida nas habilidades práticas, permitindo ao aluno integrar melhor o conhecimento à prática clínica.
3. A assimilação de ideias e conceitos se torna mais fácil e eficiente, graças à abordagem de situações decorrentes da realidade.
4. A sensação de eficiência do esforço investido se torna um estímulo muito importante para os alunos, o que se traduz em um maior interesse pela aprendizagem e um aumento no tempo dedicado ao curso.

A metodologia universitária mais bem avaliada por seus alunos

Os resultados desse modelo acadêmico inovador podem ser vistos nos níveis gerais de satisfação dos alunos da TECH.

A avaliação dos alunos sobre a qualidade do ensino, a qualidade dos materiais, a estrutura e os objetivos do curso é excelente. Não é de surpreender que a instituição tenha se tornado a universidade mais bem avaliada por seus alunos na plataforma de avaliação Trustpilot, com uma pontuação de 4,9 de 5.

Acesse o conteúdo do estudo de qualquer dispositivo com conexão à Internet (computador, tablet, smartphone) graças ao fato da TECH estar na vanguarda da tecnologia e do ensino.

Você poderá aprender com as vantagens do acesso a ambientes de aprendizagem simulados e com a abordagem de aprendizagem por observação, ou seja, aprender com um especialista.



Assim, os melhores materiais educacionais, cuidadosamente preparados, estarão disponíveis neste programa:



Material de estudo

O conteúdo didático foi elaborado especialmente para este curso pelos especialistas que irão ministrá-lo, o que permite que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Posteriormente, esse conteúdo é adaptado ao formato audiovisual, para criar o método de trabalho online, com as técnicas mais recentes que nos permitem lhe oferecer a melhor qualidade em cada uma das peças que colocaremos a seu serviço.



Práticas de aptidões e competências

Serão realizadas atividades para desenvolver as habilidades e competências específicas em cada área temática. Práticas e dinâmicas para adquirir e desenvolver as competências e habilidades que um especialista precisa desenvolver no âmbito da globalização.



Resumos interativos

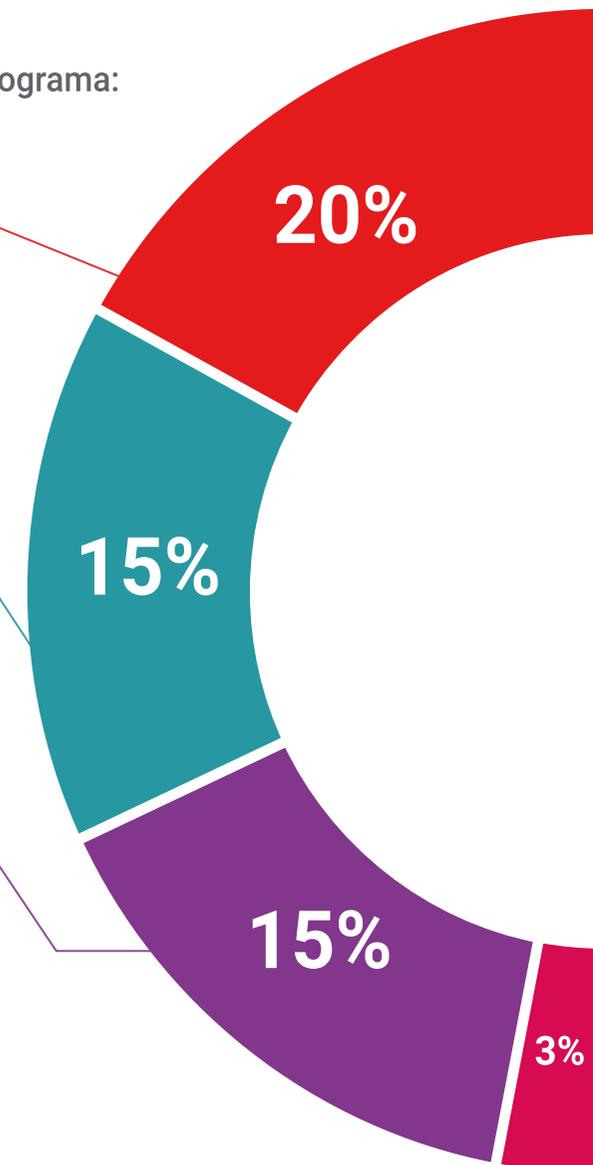
Apresentamos os conteúdos de forma atraente e dinâmica em pílulas multimídia que incluem áudio, vídeos, imagens, diagramas e mapas conceituais com o objetivo de reforçar o conhecimento.

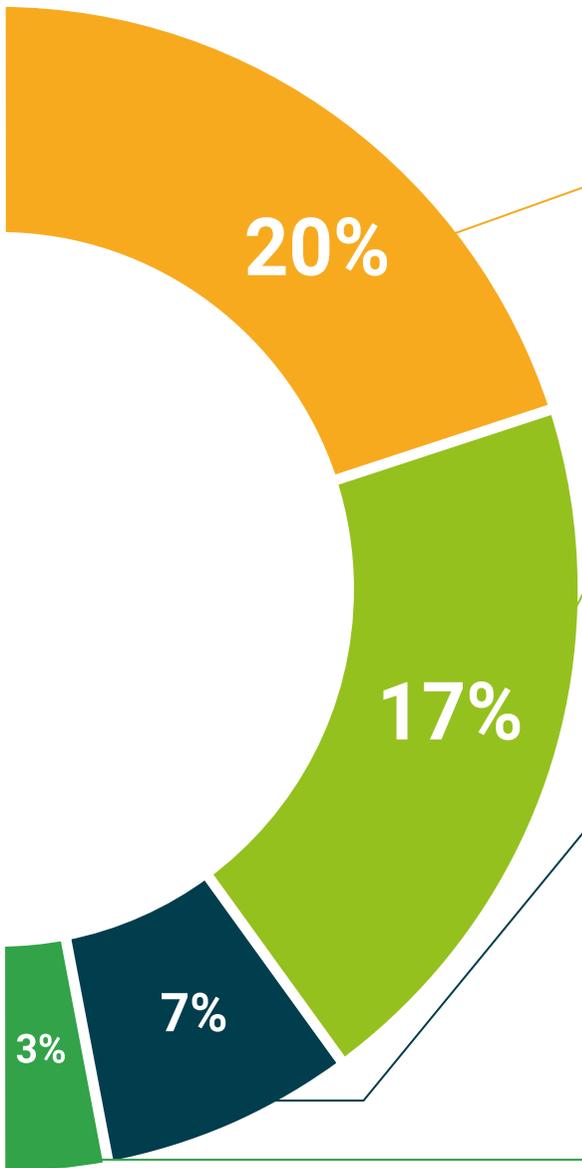
Este sistema exclusivo de capacitação por meio da apresentação de conteúdo multimídia foi premiado pela Microsoft como "Caso de sucesso na Europa"



Leituras complementares

Artigos recentes, documentos científicos, guias internacionais, entre outros. Na biblioteca virtual do estudante você terá acesso a tudo o que for necessário para completar sua capacitação.





Case Studies

Você concluirá uma seleção dos melhores *case studies* da disciplina. Casos apresentados, analisados e orientados pelos melhores especialistas no cenário internacional.



Testing & Retesting

Avaliamos e reavaliamos periodicamente seus conhecimentos ao longo de todo o programa. Fazemos isso em 3 dos 4 níveis da Pirâmide de Miller.



Masterclasses

Há evidências científicas sobre a utilidade da observação de terceiros especialistas.

O *Learning from an expert* fortalece o conhecimento e a memória, e aumenta nossa confiança para tomar decisões difíceis no futuro.



Guias rápidos de ação

A TECH oferece o conteúdo mais relevante do curso em formato de fichas de trabalho ou guias rápidos de ação. Uma forma sintetizada, prática e eficaz de ajudar os alunos a progredirem na aprendizagem.



07

Certificação

O Advanced Master em MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde garante, além da formação mais rigorosa e atualizada, o acesso a um certificado de Advanced Master emitido 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 em MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde** 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.

Certificação: **Advanced Master em MBA em Alta Gestão Hospitalar e de Serviços de Saúde**

Modalidade: **online**

Duração: **2 anos**



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

futuro
saúde confiança pessoas
informação orientadores
educação certificação ensino
garantia aprendizagem
instituições tecnologia
comunidade compromisso
atenção personalizada
conhecimento inovação
presente qualidade
desenvolvimento sustentabilidade



Advanced Master
MBA em Alta Gestão
Hospitalar e de
Serviços de Saúde

- » Modalidade: online
- » Duração: 2 anos
- » Certificação: TECH Universidade Tecnológica
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Advanced Master

MBA em Alta Gestão Hospitalar e Serviços de Saúde

