

---

**Ano Letivo** 2019-20

---

**Unidade Curricular** GESTÃO E QUALIDADE

---

**Cursos** CIÊNCIAS BIOMÉDICAS LABORATORIAIS (1.º ciclo)

---

**Unidade Orgânica** Escola Superior de Saúde

---

**Código da Unidade Curricular** 17811013

---

**Área Científica** CIÊNCIAS BIOMÉDICAS LABORATORIAIS

---

**Sigla**

---

**Línguas de Aprendizagem** Português (PT)

---

**Modalidade de ensino** Presencial

---

**Docente Responsável** Rui Miguel Pereira Plácido Raposo

---

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Rui Miguel Pereira Plácido Raposo	TP	TP1	12TP
Joana Isabel Salsinha Matias	TP	TP1	33TP

\* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

ANO	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO*	HORAS DE CONTACTO	HORAS TOTAIS DE TRABALHO	ECTS
2º	S2,S1	45TP	84	3

\* A-Anual;S-Semestral;Q-Quadrimestral;T-Trimestral

#### Precedências

Sem precedências

#### Conhecimentos Prévios recomendados

Não aplicável.

#### Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

Proporcionar ao estudante a aquisição de conhecimentos nas áreas de Gestão e Qualidade, aplicados aos laboratórios clínicos, contextualizando no Serviço Nacional de Saúde e no mercado concorrencial dos serviços de saúde. O estudante compreende a importância dos sistemas de informação nas organizações de saúde e da gestão de stocks no laboratório clínico, desenvolvendo ainda capacidades para avaliar políticas de saúde segundo a perspectiva económica. O estudante conhece metodologias para validação de métodos e técnicas e compreende os princípios básicos da Garantia da Qualidade, identificando vantagens e dificuldades na implementação de sistemas de gestão da qualidade.

São desenvolvidas capacidades na elaboração de estratégias e no planeamento e avaliação de actividades. Desenvolvem-se capacidades comunicacionais dentro da equipa de trabalho e junto dos utentes do serviço de saúde, sendo abordadas ferramentas para lidar com situações geradoras de conflitos e para resolução de problemas.

#### Conteúdos programáticos

1- Funções da gestão, níveis de gestão, gestão por objectivos e processo de tomada de decisão. 2- Conhecimento da natureza jurídica das organizações e a óptica financeira. 3- Compreensão das finalidades e condicionalismos da gestão económico-financeira em saúde; 4- Caracterização do Serviço Nacional de Saúde e comparação com realidades de outros países Europeus e norte-americanos; 5- Validação de Métodos Analíticos; 6- Abordagem a metodologias económicas de aprovisionamento e gestão de stocks; 7- Gestão de Recursos Humanos; 8- Outsourcing; 9- Gestão de Sistemas de Informação; 10- Estudo dos princípios básicos da Garantia de Qualidade e do Controlo de Qualidade ? evolução, conceitos e metodologias; 11- Análise de referenciais normativos e identificação das vantagens e dificuldades do controlo de qualidade; 12- Identificação das etapas para a implementação de um sistema de qualidade.

#### Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Os conhecimentos específicos de Gestão são desenvolvidos nos pontos 1 a 3, 6 a 12. Os conhecimentos específicos da Qualidade são aprofundados nos pontos 10 a 12. O estudante caracteriza o Serviço Nacional de Saúde a partir da aquisição dos conhecimentos dos pontos 3 e 4. O ponto 5 permite ao estudante conhecer a metodologia para validação dos métodos analíticos. Os pontos 6 a 12 também permitem ao estudante desenvolver a capacidade de planeamento e aplicação de estratégias de ensino/aprendizagem e as capacidades comunicacionais dentro da equipa e junto dos utentes do serviço de saúde.

### **Metodologias de ensino (avaliação incluída)**

Os principais conceitos de Gestão, da Economia da Saúde, da Natureza Jurídica das Organizações de Saúde, a caracterização dos principais sistemas de saúde e a validação de métodos são leccionados com recurso a suporte audiovisual, através de uma exposição da matéria e interação com o estudante para que desenvolva o espírito crítico acerca das questões apresentadas.

A avaliação é feita através de duas frequências, correspondendo a sua média aritmética a 60% da classificação final. Os restantes 40% da classificação final são aplicados aos trabalhos de grupo desenvolvidos pelo estudante sobre temáticas da Gestão em Saúde, com aplicação prática nos Laboratórios Clínicos, com subsequente apresentação à turma e discussão dos assuntos abordados.

Para aprovação à UC é requerida nota mínima de 10 valores (0 a 20) em qualquer dos itens de avaliação. É admitido a exame teórico o estudante com aprovação no trabalho de grupo, mas com nota inferior a 10 valores na avaliação por frequência.

---

### **Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular**

As aulas expositivas servem para que o estudante adquira os conceitos fundamentais de Gestão e Qualidade com contextualização nos laboratórios de Análises Clínicas, recorrendo a uma metodologia interrogativa para que o estudante reflita sobre os assuntos abordados e os debata.

A elaboração e apresentação dos trabalhos permitem explorar os temas: Gestão de Recursos Humanos, Outsourcing, Gestão de Sistemas de Informação, Gestão da Qualidade, Acreditação e Certificação, Aprovisionamento e Gestão de Stocks. Esta forma de aprendizagem activa desenvolve no estudante capacidades de pesquisa e análise de informação e capacidades de relação e comunicação em equipa de trabalho, ao expor as suas ideias e principais conclusões.

---

### **Bibliografia principal**

Béresniak, A. & Duru, G. (1999). *Economia da Saúde*. Lisboa: Climepsi.

Escoval, A. (1999). *Sistemas de Financiamento da Saúde - Análise e Tendências*. Lisboa: Associação Portuguesa de Economia da Saúde.

Frederico, M. (2000). *Princípios de Economia da Saúde*. Lisboa: FORMASAU ? Formação e Saúde Lda.

Mezono, J. C. (2001). *Gestão da Qualidade na Saúde ? Princípios Básicos*. São Paulo: Editora Manole Ltd.

NP EN ISO 9000 (2000). *Sistemas de Gestão de Qualidade: Fundamentos e vocabulário*. Caparica: Instituto Português da Qualidade.

NP EN ISO 9001:2008. *Sistemas de gestão da qualidade ? Requisitos*. Caparica: Instituto Português da Qualidade (IPQ).

NP EN ISO 15189:2007. *Laboratórios Clínicos - Requisitos particulares da qualidade e competência*. Caparica: Instituto Português da Qualidade (IPQ).

Sousa, A. (1998). *Introdução à Gestão: uma abordagem sistémica*. Lisboa: Editorial Verbo.

Teixeira, S. (1998). *Gestão das Organizações*. Alfragide: McGRAW-HILL.

**Academic Year** 2019-20

**Course unit** QUALITY AND MANAGEMENT

**Courses** BIOMEDICAL LABORATORY SCIENCES

**Faculty / School** SCHOOL OF HEALTH

**Main Scientific Area** CIÊNCIAS BIOMÉDICAS LABORATORIAIS

**Acronym**

**Language of instruction** Portuguese (PT)

**Teaching/Learning modality** Presential

**Coordinating teacher** Rui Miguel Pereira Plácido Raposo

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Rui Miguel Pereira Plácido Raposo	TP	TP1	12TP
Joana Isabel Salsinha Matias	TP	TP1	33TP

\* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

#### Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	45	0	0	0	0	0	0	84

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

#### Pre-requisites

no pre-requisites

#### Prior knowledge and skills

Not applicable.

#### The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)

The student acquires knowledge in the areas of Management and Quality, applied to clinical analysis laboratories and regarding the National Health Service and the competitive market in health services. The student understands the importance of information systems in healthcare organizations and of stock management in the clinical laboratory, developing capacities to understand and evaluate health policies. The student is acquainted with methodologies and techniques for methods validation and understands the basic principles of quality assurance, identifying advantages and difficulties in the implementation of quality management systems. The students develop competences in implementing working strategies and in the planning and evaluating different activities. They develop communication skills within the working team and to apply with the users of the health service, being recognized different tools to deal with situations that cause conflicts and to enable problem solving.

#### Syllabus

1. Management Functions and levels, management by objectives and decision-making process. 2- Knowledge of the legal nature of organizations and the financial perspective. 3. Understanding of the objectives and constraints of the economic and financial management in health; 4 Characterization of the National Health Service and comparison with the realities of other European and North American countries; 5 Validation of Analytical Methods; 6 Approach to economic methods of inventory management; 7 Human Resource Management; 8 Outsourcing; 9 Management Information Systems; 10- Study of the basic principles of Quality Assurance and Quality Control - evolution, concepts and methodologies; 11- Analysis of normative references and identify the benefits and difficulties of quality management and control; 12. Identification of the several steps in the implementation of quality management systems.

#### Demonstration of the syllabus coherence with the curricular unit's learning objectives

Specific knowledge in management is developed in points 1 to 3, 6 to 12. Specific quality contents are explored in points 10 to 12. The student characterizes the National Health Service by the acquisition of knowledge of the points 3 and 4. Chapter 5 allows the student to understand different methodologies for the validation of analytical methods. The points 6 to 12 allow students to develop competences in implementing working strategies and in the planning and evaluating different activities and also communication skills within the team and among users of the health service.

### Teaching methodologies (including evaluation)

The main concepts of Management, Health Economics, Legal Nature of Healthcare Organizations, the characterization of the main health systems and validation methods are taught using audio-visual support, through exposure of the contents and the interaction with students, to develop critical thinking regarding the presented subjects. The evaluation is made through two written tests, representing 60% of the final classification.

The remaining 40% of the final classification are obtained through a group work, developed by the students, concerning the practical application of management concepts in clinical laboratories, with a presentation to the class and further discussion of the subjects.

To have approval in the UC is required to the student a minimum of 10 values (0-20) in both the evaluation items. It is admitted to the theoretical exam the student with approval in the group work, but with a score below 10 in one of the written tests.

---

### Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

The expositive lectures are for the student to acquire the fundamental concepts of management and quality with contextualization in Clinical Laboratories, using a questioning methodology for the student to reflect on the issues discussed and the debate.

The development and presentation of the work allows exploring the different subjects: Human Resource Management, Outsourcing, Information Systems Management, Quality Management, Accreditation and Certification and Inventory Management. This is a way of active learning and a strategy to enable students to develop research competences, as well as critical analysis of information and communication skills in team work.

---

### Main Bibliography

Béresniak, A. & Duru, G. (1999). *Economia da Saúde*. Lisboa: Climepsi.

Escoval, A. (1999). *Sistemas de Financiamento da Saúde - Análise e Tendências*. Lisboa: Associação Portuguesa de Economia da Saúde.

Frederico, M. (2000). *Princípios de Economia da Saúde*. Lisboa: FORMASAU ? Formação e Saúde Lda.

Mezono, J. C. (2001). *Gestão da Qualidade na Saúde ? Princípios Básicos*. São Paulo: Editora Manole Ltd.

NP EN ISO 9000 (2000). *Sistemas de Gestão de Qualidade: Fundamentos e vocabulário*. Caparica: Instituto Português da Qualidade.

NP EN ISO 9001:2008. *Sistemas de gestão da qualidade ? Requisitos*. Caparica: Instituto Português da Qualidade (IPQ).

NP EN ISO 15189:2007. *Laboratórios Clínicos - Requisitos particulares da qualidade e competência*. Caparica: Instituto Português da Qualidade (IPQ).

Sousa, A. (1998). *Introdução à Gestão: uma abordagem sistémica*. Lisboa: Editorial Verbo.

Teixeira, S. (1998). *Gestão das Organizações*. Alfragide: McGRAW-HILL.