# MESTRADO

MESTRADO EM GESTÃO DA SAÚDE NO DOMÍNIO DA DIREÇÃO E DA GESTÃO DE CENTROS MÉDICOS, CLÍNICAS E HOSPITAIS

+

MESTRADO EM COMPETÊNCIAS SOCIAIS E COMUNICATIVAS NO DOMÍNIO DA SAÚDE

ELBS BUSINESS SCHOOL

PTELBS085

- DIPLOMA AUTENTICADO PELO NOTÁRIO EUROPEU -



CUM LAUDE

ESPAÑA NOTARIO

CECAP

**MESTRADO EM GESTÃO DA SAÚDE NO DOMÍNIO DA DIREÇÃO E DA GESTÃO DE CENTROS MÉDICOS, CLÍNICAS E HOSPITAIS + MESTRADO EM COMPETÊNCIAS SOCIAIS E COMUNICATIVAS NO DOMÍNIO DA SAÚDE**

ELBS BUSINESS SCHOOL

# DESTINATÁRIOS

O programa foi especialmente concebido para os interessados em adquirir conhecimentos sobre **Gestão de Cuidados de Saúde na Direcção e Gestão de Centros Médicos, Clínicas e Hospitais e em Competências Sociais e Comunicativas na área da Saúde** e que pretendam assegurar uma progressão na carreira nesta área.

Fornece conhecimentos de marketing e neuromarketing, comunicação em contextos de saúde, competências sociais em contexto de saúde, estratégias de actuação em contextos de saúde, noções psicológicas básicas para a comunicação, comunicação oral e não verbal, relação entre profissionais de saúde e doentes, estratégias e técnicas de intervenção. Além disso, no final de cada unidade didáctica, o estudante terá exercícios de auto-avaliação para poder monitorizar de forma autónoma os conceitos adquiridos ao longo da formação.

O aluno terá acesso a um curso inicial onde encontrará informações sobre a metodologia de aprendizagem, a qualificação que receberá, como funciona o Campus Virtual, o que fazer quando terminar e informações sobre o Grupo Esneca Formación. Além disso, o aluno terá acesso a um serviço de **aulas em directo.**

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

CARGA HORÁRIA
600H

MODALIDADE
ONLINE
*A modalidade inclui módulos com aulas em direto.

CURSO DE INICIAÇÃO
ONLINE

TUTOR
PESSOAL

IDIOMA
PORTUGUÉS

DURAÇÃO
ATÉ 1 ANO
*Prorrogável

## VALOR

VALOR ORIGINAL: ~~1920 €~~
VALOR ATUAL: 480 €

# CERTIFICAÇÃO OBTIDA

Uma vez concluídos os estudos e superadas as provas de avaliação, o estudante receberá um diploma que certifica o "M **ESTRADO EM GESTÃO DA SAÚDE EM GESTÃO DE CENTROS DE SAÚDE, CLÍNICAS E HOSPITAIS + MESTRADO EM COMPETÊNCIAS SOCIAIS E COMUNICATIVAS EM SAÚDE** ", da ELBS BUSINESS SCHOOL, avalizado pela nossa pertença ao CECAP, a mais alta instituição espanhola em formação e qualidade.

Além disso, os diplomas têm o selo do Notário Europeu, que atesta a validade, o conteúdo e a autenticidade do título a nível nacional e internacional.

**O conteúdo do curso está orientado para a aquisição de formação teórica complementar. Este curso não conduz a uma qualificação oficial.*

# CONTEÚDO DE FORMAÇÃO

# PARTE 1

## MÓDULO 1 – CENTROS MÉDICOS, CLÍNICAS E HOSPITAIS

### UNIDADE DIDÁCTICA 1. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

1. Tipos de centros de saúde
   -Atenção primária
   -Atenção especializada
2. Níveis de gestão dos sistemas de saúde

### UNIDADE DIDÁCTICA 2. RGANIZAÇÃO DOS CENTROS HOSPITALARES

### UNIDADE DIDÁCTICA 3. NORMATIVA E LEGISLAÇÃO

1. Artigo 1: objeto e âmbito de aplicação
2. Artigo 2: definições
3. Artigo 3: bases gerais de autorização
4. Artigo 4: requisitos dos centros, serviços e estabelecimentos de saúde
5. Artigo 5: catálogo e Registo geral dos centros, serviços e estabelecimentos de saúde
6. Artigo 6: identificação dos centros, serviços e estabelecimentos de saúde autorizados

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

## MÓDULO 2 – GESTÃO E DIREÇÃO DA CLÍNICA

### UNIDADE DIDÁCTICA 1. GESTÃO EM SAÚDE

1. Modelos de gestão
2. Análise SWOT
3. Filosofia da instituição
   -Missão
   -Visão

### UNIDADE DIDÁCTICA 2. DIREÇÃO EM SAÚDE

### UNIDADE DIDÁCTICA 3. LIDERANÇA NO ÂMBITO DA SAÚDE

### UNIDADE DIDÁCTICA 4. FUNÇÕES DA SAÚDE

1. Planejamento
   -Planejamento tático
   -Planejamento operacional

### UNIDADE DIDÁCTICA 5. GESTÃO DE CRISES E CONFLITOS

### UNIDADE DIDÁCTICA 6. MOTIVAÇÃO

### UNIDADE DIDÁCTICA 7. EFICIÊNCIA E EFICÁCIA

### UNIDADE DIDÁCTICA 8. GESTÃO DO TEMPO

*RESUMO*

*AUTOAVALIAÇÃO*

## MÓDULO 3 – ORGANIZAÇÃO EMPRESARIAL

### UNIDADE DIDÁCTICA 1. FUNÇÕES

### UNIDADE DIDÁCTICA 2. ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA

1. Organização formal e informal

### UNIDADE DIDÁCTICA 3. DEPARTAMENTALIZAÇÃO

### UNIDADE DIDÁCTICA 4. ORGANOGRAMA

1. Tipos de organograma

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

## MÓDULO 4 – RECURSOS HUMANOS

### UNIDADE DIDÁCTICA 1. GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS

1. Teorias da motivação
   -Teoria mecanicista
   -Teoria psicossociológica
   -Teoria antropológica

### UNIDADE DIDÁCTICA 2. SELEÇÃO E PLANEAMENTO DO PESSOAL

1. Contratação de pessoal
   -Tipos de contratação
   -Técnicas de seleção
2. Especialização
3. Competências
4. Avaliação e gestão de desempenho

### UNIDADE DIDÁCTICA 3. REMUNERAÇÕES

### UNIDADE DIDÁCTICA 4. SEGURANÇA NO TRABALHO

### UNIDADE DIDÁCTICA 5. EQUIPAMENTO HUMANO NOS CENTROS DE SAÚDE

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

## MÓDULO 5 – COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

### UNIDADE DIDÁCTICA 1. COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

1. Objetivos da comunicação
2. Barreiras de comunicação
3. Comunicação verbal e não verbal
   -Olhar
   -Expressão facial
   -Gestos e proximidade

### UNIDADE DIDÁCTICA 2. TIPOS DE COMUNICAÇÃO NO HOSPITAL

1. Comunicação interna
2. Comunicação externa

### UNIDADE DIDÁCTICA 3. CLIMA LABORAL

## UNIDADE DIDÁCTICA 4. CONFLITOS TRABALHISTAS

1. Tramitação do conflito trabalhista
2. Resolução dos conflitos trabalhistas

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

# MÓDULO 6 – RISCOS OCUPACIONAIS

## UNIDADE DIDÁCTICA 1. TRABALHO E SAÚDE

1. Relação entre trabalho e saúde

## UNIDADE DIDÁCTICA 2. DANOS

1. Acidentes de trabalho
2. Doenças ocupacionais

## UNIDADE DIDÁCTICA 3. FATORES DE RISCO OCUPACIONAIS EM CENTROS MÉDICOS, CLÍNICAS E HOSPITAIS

1. Riscos biológicos
2. Riscos químicos
3. Riscos físicos
4. Riscos ergonómicos
5. Riscos psicossociais ou psicológicos
6. Acidentes de trabalho
7. Doenças ocupacionais

## UNIDADE DIDÁCTICA 4. AVALIAÇÃO DE RISCOS

1. Avaliação por estimativa
2. Avaliação por medição

## UNIDADE DIDÁCTICA 5. PRIMEIROS SOCORROS

1. Lesões de tecidos moles
   -Feridas
   -Hemorragias
   -Queimaduras
2. Lesões musculoesqueléticas
   -Fraturas
   -Luxações
   -Entorses
3. Traumatismos cerebrais e cervicais
4. Reanimação cardiopulmonar básica (RCP)

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

# MÓDULO 7 – GESTÃO DA LOGÍSTICA

## UNIDADE DIDÁCTICA 1. SERVIÇOS GERAIS

1. Logística
2. Hotelaria
3. Engenharia e manutenção das instalações
4. Segurança
5. Gestão dos resíduos sanitários

## UNIDADE DIDÁCTICA 2. CATÁLOGO DE PRODUTOS

## UNIDADE DIDÁCTICA 3. ARMAZENAMENTO

## UNIDADE DIDÁCTICA 4. INVENTÁRIO

1. Elaboração de um inventário

## UNIDADE DIDÁCTICA 5. PLANEAMENTO DAS COMPRAS

1. Quebra de estoque

## UNIDADE DIDÁCTICA 6. CUSTOS DO CENTRO DE SAÚDE

1. Custo histórico e custos de reposição
2. Custo direto e custo indireto
3. Custo total, custo fixo e custo variável
4. Custo total e custo unitário
5. Custo marginal e margem de contribuição

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

# MÓDULO 8 – GESTÃO DA QUALIDADE NO CENTRO SANITÁRIO

## UNIDADE DIDÁCTICA 1. O QUE É A GESTÃO DA QUALIDADE?

## UNIDADE DIDÁCTICA 2. QUALIDADE DOS PRODUTOS

1. Norma UNE-EN ISO 13485
2. Agência Espanhola de Medicamentos e Produtos Sanitários (AEMPS)
3. Marcação de conformidade

## UNIDADE DIDÁCTICA 3. QUALIDADE ASSISTENCIAL

## UNIDADE DIDÁCTICA 4. CONTROLO DA QUALIDADE

## UNIDADE DIDÁCTICA 5. MELHORA DA QUALIDADE

## UNIDADE DIDÁCTICA 6. CORREÇÃO DA MÁ QUALIDADE

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

# MÓDULO 9 – RELAÇÃO COM O PACIENTE

## UNIDADE DIDÁCTICA 1. RELAÇÃO PROFISSIONAL DE SAÚDE – PACIENTE

1. Características da relação profissional da saúde – paciente
2. Papel do profissional de saúde
3. Tipos de pacientes

## UNIDADE DIDÁCTICA 2. COMUNICAÇÃO COM O PACIENTE

## UNIDADE DIDÁCTICA 3. ERROS FREQUENTES DE COMUNICAÇÃO

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

# MÓDULO 10 – DIREITOS NO ÂMBITO DA SAÚDE

## UNIDADE DIDÁCTICA 1. DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

## UNIDADE DIDÁCTICA 2. DIREITOS E DEVERES DOS PROFISSIONAIS

## UNIDADE DIDÁCTICA 3. DOCUMENTAÇÃO SANITÁRIA: HISTÓRIA

## CLÍNICA

1. Conteúdo da história clínica
2. Suporte e conservação

## UNIDADE DIDÁCTICA 4. SIGILO PROFISSIONAL

## UNIDADE DIDÁCTICA 5. OBJEÇÃO DE CONCIÊNCIA

## UNIDADE DIDÁCTICA 6. CONSENTIMENTO INFORMADO

1. Exceções do consentimento informado

## UNIDADE DIDÁCTICA 7. CÓDIGO DEONTOLÓGICO

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

# MÓDULO 11 – SOFTWARE DO CENTRO MÉDICO

## UNIDADE DIDÁCTICA 1. O QUE É UM SOFTWARE DE GESTÃO?

## UNIDADE DIDÁCTICA 2. FUNÇÕES DO SOFTWARE CLÍNICO

## UNIDADE DIDÁCTICA 3. EXEMPLOS DE SOFTWARE CLÍNICOS

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

# PARTE 2

## MÓDULO 1 – HABILIDADES SOCIAIS E NOÇÕES PSICOLÓGICAS BÁSICAS

### UNIDADE DIDÁTICA 1. IMPORTÂNCIA DAS HABILIDADES SOCIAIS

### UNIDADE DIDÁTICA 2. ESCUTA ATIVA

1. Demonstrar escuta ativa ao paciente
2. Erros na escuta ativa

### UNIDADE DIDÁTICA 3. ALTERAÇÕES EMOCIONAIS

### UNIDADE DIDÁTICA 4. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1. Perceção e expressão emocional
2. Facilitação emocional
3. Conhecimento emocional
4. Regulação emocional

### UNIDADE DIDÁTICA 5. PSICOLOGIA NOS CENTRO DE SAÚDE

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

## MÓDULO 2 - COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

### UNIDADE DIDÁTICA 1. O QUE É A COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL?

### UNIDADE DIDÁTICA 2. BARREIRAS DA COMUNICAÇÃO

### UNIDADE DIDÁTICA 3. CONTEXTO OU CENÁRIO

### UNIDADE DIDÁTICA 4. COACHING

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

## MÓDULO 3 – COMUNICAÇÃO SANITÁRIA

### UNIDADE DIDÁTICA 1. ESTILOS COMUNICATIVOS

### UNIDADE DIDÁTICA 2. COMPREENSÃO DO PACIENTE: EMPATIA

### UNIDADE DIDÁTICA 3. EDUCAÇÃO EM SAÚDE

### UNIDADE DIDÁTICA 4. PROMOÇÃO DA SAÚDE

### UNIDADE DIDÁTICA 5. COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS NEGATIVAS

1. Processo para comunicar notícias negativas
   -Preparar o início
   -Descobrir o que o cliente sabe
   -Reconhecer o que sabe e o quanto o paciente quer saber
   -Compartilhar a informação
   -Responder às reações do usuário

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

## MÓDULO 4 - HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA SANITÁRIA

## UNIDADE DIDÁTICA 1. O QUE É A HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA SANITÁRIA

1. Estratégias de humanização

## UNIDADE DIDÁTICA 2. HUMANIZAÇÃO DOS CUIDADOS INTENSIVOS

## UNIDADE DIDÁTICA 3. HUMANIZAÇÃO DA FAMÍLIA

## UNIDADE DIDÁTICA 4. LUTO

1. Fases do luto
2. Tipos de luto

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

# MÓDULO 5 – SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DA SAÚDE

## UNIDADE DIDÁTICA 1 CONFLITO COM O PACIENTE

## UNIDADE DIDÁTICA 2 CONFLITO DE INTERESSES

1. Resolver os conflitos de interesses

## UNIDADE DIDÁTICA 3 CONDUTAS AGRESSIVAS

1. Estratégias perante à violência
2. Consequências da violência

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*

# MÓDULO 6 – CONTROLO DA QUALIDADE ASSISTENCIAL

## UNIDADE DIDÁTICA 1. ATENÇÃO E ASSISTÊNCIA AO PACIENTE

## UNIDADE DIDÁTICA 2. QUALIDADE DA ATENÇÃO E DA ASSISTÊNCIA

1. Medir a qualidade do atendimento

## UNIDADE DIDÁTICA 3. MELHORA CONTÍNUA

1. Folha de controlo
2. Fluxograma
3. Diagrama de Pareto
4. Diagrama de dispersão
5. Diagrama de Ishikawa
6. Histograma
7. AMFE
8. Matriz de priorização
9. Outras estratégias

## UNIDADE DIDÁTICA 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

## UNIDADE DIDÁTICA 5. AUDITORIA

*RESUMO*
*AUTOAVALIAÇÃO*