série Eixos

Sanmya Feitosa Tajra

GESTÃO EM SAÚDE

Noções Básicas, Práticas de Atendimento, Serviços e Programas de Qualidade

Ambiente e Saúde

érica | Saraiva

Resumo de Gestão em Saúde. Noções Básicas, Práticas de Atendimento, Serviços e Programas de Qualidade

Este livro apresenta conceitos focados nos segmentos de serviços de saúde e em gestão hospitalar e de pessoas, de suprimentos, da qualidade, e de serviços de diagnose e terapia. Trata da saúde como negócio e comenta o sistema brasileiro e a questão da saúde suplementar.

Classifica hospitais, os principais serviços que compõem sua estrutura organizacional e o sistema financeiro (fontes de receita, modalidades de cobranças das contas e composição de custos). Discorre sobre as atividades e as estratégias da área de Pessoas.

Aborda o gerenciamento de suprimentos e de materiais, incluindo compras, armazenamento e distribuição. Explana sobre as principais técnicas de atendimento e relacionamento com os clientes. Esclarece a qualidade e a excelência aplicadas à saúde, como as certificações CQH, Acreditação e ISO 9001:2008, e programas como Folha de Verificação, Gráfico de Pareto, Diagrama de Causa e Efeito e 5W2H.

Ao final, analisa os serviços de apoio diagnóstico e terapêutico (SADT). O conteúdo pode ser aplicado para os cursos técnicos em Gerência em Saúde, Vigilância em Saúde, entre outros.

Acesse aqui a versão completa deste livro