

ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Ementa

Gestão das diversas atividades que compõem a gestão dos serviços hospitalares. Controle das estruturas e dos padrões sanitários para que o serviço hospitalar seja prestado. Tipos de cliente em saúde. Gestão do relacionamento com o cliente hospitalar. Perfil dos profissionais de atendimento. Canais de atendimento. Ferramentas, metodologias e tecnologias utilizadas na gestão dos serviços hospitalares. Mudanças tecnológicas e comportamentais que se apresentam na área. Satisfação e fidelização do cliente em saúde.

Plano de Aula

1. Conceitos de serviços na área da saúde
2. Gestão de serviços hospitalares
3. Gestão da prestação de serviços ao cliente em saúde
4. Relacionamento com o cliente hospitalar
5. Inovações e tendências nos serviços hospitalares

Bibliografia

ANAHP. Livro Branco Brasil Saúde 2015: a sustentabilidade do sistema de saúde brasileiro: caderno de propostas. São Paulo: ANAHP, 2015. BONATO, V. L. Gestão em saúde: programas de qualidade em hospitais. São Paulo: Ícone, 2017. BURMESTER, H. Gestão da qualidade hospitalar. São Paulo: Saraiva, 2013. CHIAVENATO, I. Administração: teoria, processo e prática. 4. ed. São Paulo: Campus, 2014. CORRÊA, H. L.; CORRÊA, C. A. Administração de produção e de operações: manufatura e serviços uma abordagem estratégica. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2013. CURY, A. Organização e métodos: uma visão holística. São Paulo: Atlas, 2016. GODOI, A. F. Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais. São Paulo: Ícone, 2008. GONÇALVES, E. L. Gestão hospitalar: administrando o hospital moderno. São Paulo: Saraiva, 2011. SILVA, B. R.; PINTO, A. G.; AYRES, P. S. A. Logística em organização de saúde. Rio de Janeiro: FGV, 2010. TARABOULSI, F. A. Administração de hotelaria hospitalar. São Paulo: Atlas, 2009.