

ÍNDICE

RESUMO	I
ABSTRACT	III
AGRADECIMENTOS	V
DEDICATÓRIA	VII
LISTA DE ABREVIATURAS E/OU SIGLAS	IX
ÍNDICE	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS	XV
ÍNDICE DE TABELAS	XVII
ÍNDICE DE ANEXOS	XIX
1. INTRODUÇÃO	1
1.1 MOTIVAÇÃO	4
1.2 OBJECTIVOS	5
1.3 ESTRUTURA	5
2. REVISÃO DA LITERATURA	7
2.1 QUALIDADE EM SAÚDE	7
2.1.1 MINISTÉRIO DA SAÚDE	7
2.1.2 DEFINIÇÃO	13
2.1.3 DIMENSÕES	15
2.1.4 INDICADORES	17
2.1.5 ACREDITAÇÃO HOSPITALAR	23
2.2 HUMANIZAÇÃO EM SAÚDE	25
2.2.1 PRESTAÇÃO DE CUIDADOS DE SAÚDE	25
2.2.2 DEFINIÇÃO	30
2.2.3 DIMENSÕES	35
2.2.4 INDICADORES	36
2.2.5 PERSONALIZAÇÃO DOS CUIDADOS	37
3. METODOLOGIA	39
3.1 CARACTERIZAÇÃO DO HOSPITAL EM ESTUDO	39
3.2 DEFINIÇÃO DA AMOSTRA	40
3.3 RECOLHA DE DADOS	41
3.3.1 INSTRUMENTOS	41
3.3.2 PROCEDIMENTO	48
3.4 TRATAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	49
3.5 ASPECTOS ÉTICOS EM INVESTIGAÇÃO	50
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	53
4.1 CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DO QAHCS	53
4.1.1 ANÁLISE DOCUMENTAL E VALIDADE DE CONTEÚDO	53
4.1.2 PRÉ-TESTE	55
4.1.3 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	57
4.1.4 VALIDAÇÃO DO QAHCS	58

4.2 AVALIAÇÃO DA HUMANIZAÇÃO E A QUALIDADE DOS SERVIÇOS	62
4.2.1 QUALIDADE DOS SERVIÇOS	62
4.2.2 FACTORES PREDITIVOS DA PERCEÇÃO DA HUMANIZAÇÃO	65
4.2.3 HUMANIZAÇÃO COMO FACTOR DE QUALIDADE	65
5. CONCLUSÃO	67
5.1 SÍNTESE DAS PRINCIPAIS CONCLUSÕES	67
5.2 LIMITAÇÕES DO ESTUDO	67
5.3 PROPOSTAS PARA FUTURAS INVESTIGAÇÕES	68
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS	79