

COMPREENSÃO DAS EXIGÊNCIAS DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS HOSPITALARES NA PERSPECTIVA DA GESTÃO DA CLÍNICA

Área temática: Enfermagem
Forma de apresentação: Oral
Resultado do trabalho: Parcial

Kassiane Malaquias da Silva¹; Carolina Simões Pereira²; Mara Regina Rosa Ribeiro³; Michelly Kim de Oliveira Rosa Guimarães⁴; Rhayssa Nesnik Jeronymo de Siqueira Leite⁵; Vinícius Vezzi de Oliveira⁶; Gimerson Erick Ferreira⁷

RESUMO:

A compreensão das exigências do usuário na perspectiva da gestão da clínica, é resultado da compreensão organizacional frente às expectativas do cliente (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2014). Desta forma, quando se conhece os anseios e necessidades de seus usuários, sabe-se que elas podem determinar se há atendimento satisfatório, de forma a qualificar os serviços oferecidos pela instituição (COSTA; SANTANA; TRIGO, 2015). O estudo objetiva identificar lacunas entre a compreensão de gestores e a satisfação do usuário em relação à experiência deste com o serviço público hospitalar. Para isso, norteou-se por princípios da gestão da clínica, modelo organizacional dos hospitais universitários brasileiros validados por Padilha et al. (2018) e de fundamentos de marketing dos serviços de Zeithaml, Bitner e Gremler (2014); para empreender uma pesquisa de métodos mistos, com estratégia de triangulação concomitante, em hospital universitário da região centro-oeste brasileira. Estão sendo analisados os resultados quantitativos das pesquisas de satisfação dos últimos quatro anos; e realizadas entrevistas semiestruturadas com gestores de diferentes níveis hierárquicos, sobre o conhecimento e utilização dos resultados destas pesquisas em ações de qualificação do serviço. Prevê-se realização de três encontros de grupo focal, e posterior triangulação dos resultados, identificando convergências, diferenças e combinações. Os resultados prévios já possibilitam a identificação de lacunas, e, de modo preliminar, atestam a relevância e importância dos achados, propondo ações de qualificação in loco.

Palavras-Chaves: Gestão da Clínica. Pesquisa de Satisfação. Enfermagem.

Referências:

- COSTA, A. S. C; SANTANA, L. C; TRIGO, A. C. Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações. Revista de Iniciação Científica ? RIC Cairu. Jun. 2015, Vol 02, nº 02, p. 155-172 , ISSN 2258-1166.
- PADILHA, R. Q. et al. Princípios para a gestão da clínica: conectando gestão, atenção à saúde e educação na saúde. Ciência & Saúde Coletiva, v. 23, p. 4249-4257, 2018.
- ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D.D. Marketing de serviços: A empresa com foco no cliente. - 6.ed. - Porto Alegre: AMGH, 2014.

¹ Acadêmica da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. kassianeveha@gmail.com

² Acadêmica da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. carol.prr05@gmail.com

³ Acadêmica da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. mrrribeiro10@gmail.com

⁴ Acadêmica da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. michellykim.guimaraes@gmail.com

⁵ Acadêmica da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. rhayssajeronymo@hotmail.com

⁶ Acadêmico da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. viniuzvezzi@gmail.com

⁷ Professor Orientador da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. gimersonerick.ufmt@gmail.com