

A PRESTAÇÃO E O DESEMPENHO DE SERVIÇOS HOSPITALARES NA PERSPECTIVA DA GESTÃO DA CLÍNICA

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

Vinícius Vezzi de Oliveira⁸; Kassiane Malaquias da Silva⁹; Rhayssa Nesnik Jeronymo de Siqueira Leite¹⁰; Mara Regina Rosa Ribeiro¹¹; Michelly Kim de Oliveira Rosa Guimarães¹²; Alvaro Fernando Flores Villacis¹³; Gímerson Erick Ferreira¹⁴

RESUMO:

Ao refletir sobre a qualidade dos serviços prestados em uma instituição hospitalar, o gestor precisa analisar e considerar a diferença entre o projeto e os padrões de serviço definidos pelo usuário e o serviço executado. Na perspectiva da gestão da clínica, estes serviços precisam ser prestados fundamentados em princípios que primam pela integralidade, qualidade, segurança, padrões de excelência, dentre outros (PADILHA et al., 2018). O presente estudo possui como objetivo identificar as ações e estratégias previstas e desempenhadas na prestação de serviços públicos hospitalares. Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, multimétodos, desenvolvida em hospital universitário (HU) da região centro-oeste brasileira. Na primeira etapa em análise documental, apreciaram-se informações nos Planos Diretores Estratégicos dos HU, referentes aos últimos quatro anos. Posteriormente, realizaram-se entrevistas semiestruturadas, com gestores de serviços. Os dados foram gravados, transcritos na íntegra e submetidos à análise de conteúdo temática (BARDIN, 2011), seguindo as etapas de pré-análise, exploração do material e tratamento. Estes, serão sistematizadas em quadro-síntese, para posterior apresentação em oficina de bricolagem junto aos gestores do serviço, com vistas à proposição de soluções para suprir os gaps existentes entre os serviços prestados e desenvolvidos. Ao final, os dados produzidos a partir das três estratégias metodológicas serão triangulados, com o objetivo de determinar convergências, diferenças e combinações, à luz de princípios da gestão da clínica.

Palavras-Chaves: Gestão da Clínica. Serviços Hospitalares. Gestores de Saúde.

Referências:

BARDIN, L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70; 2011

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.

⁸ Acadêmico da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. viniciusvezzi@gmail.com

⁹ Acadêmica da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. kassianevha@gmail.com

¹⁰ Acadêmica da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. rhayssajeronymo@hotmail.com

¹¹ Acadêmica da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. mrrribeiro10@gmail.com

¹² Acadêmica da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. michellykim.guimaraes@gmail.com

¹³ Acadêmico da Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato - UTA. beat03ferbox@gmail.com

¹⁴ Professor Orientador da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. gimeferreira@gmail.com