

EXPECTATIVAS DE USUÁRIOS COM COVID-19 EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS HOSPITALARES: PERSPECTIVA DA GESTÃO DA CLÍNICA

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

Rhayssa Nesnik Jeronymo de Siqueira Leite¹⁵; Kassiane Malaquias da Silva ¹⁶; Vinicius Vezzi de Oliveira¹⁷; Mara Regina Rosa Ribeiro¹⁸; Michelly Kim de Oliveira Rosa Guimarães¹⁹; Renata Teles de Godoy ²⁰; Gímerson Erick Ferreira²¹

RESUMO:

As expectativas de usuários são pontos de referência que ele traz consigo para a experiência do serviço. Em um cenário hospitalar ideal, a assistência prestada seria idêntica ao que se espera, porém, na prática, isso nem sempre acontece (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2014). Em contexto de pandemia de COVID-19 essa assimetria tende a ser potencializada, dada a situação catastrófica em que vive o país, e que são significativas as dúvidas enfrentadas no processo decisório dos gestores de saúde para a prestação de serviços de qualidade. Na perspectiva da gestão da clínica, modelo organizacional adotado nos hospitais universitários brasileiros, pressupõe-se a oferta de serviços fundamentados em princípios da integralidade, qualidade, segurança, transparência, dentre outros (PADILHA et al., 2018); sendo relevante e necessário investigar como essa demanda vem ocorrendo no encontro com o serviço. A pesquisa tem como objetivo identificar interfaces entre as expectativas dos usuários com COVID-19 e estratégias de gestores para atendê-las, à luz de princípios da gestão da clínica. Está sendo empreendida pesquisa de métodos mistos, com estratégia de triangulação concomitante, em que estão sendo coletados simultaneamente dados quantitativos e qualitativos, conforme recomendações de Creswell e Clark (2015), com aplicação da escala Service Quality (SERVQUAL), instrumento de mensuração da qualidade do serviço na ótica do cliente, e entrevistas remotas, semiestruturadas realizadas, com profissionais em cargo de gestão no serviço de atendimento ao paciente com COVID-19.

Palavras-Chaves: Governança Clínica. Serviços Hospitalares. Motivação.

Referências:

CRESWELL, J. W.; CLARK, V. L. Plano. Pesquisa de Métodos Mistos: Série Métodos de Pesquisa. Penso Editora, 2015.

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.

¹⁵ Acadêmica da Universidade Federal do Mato Grosso - UFMT. rhaysajeronimo@hotmail.com

¹⁶ Acadêmica da Universidade Federal do Mato Grosso - UFMT. kassianevha@gmail.com

¹⁷ Acadêmico da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. viniciusvezzi@gmail.com

¹⁸ Acadêmica da Universidade Federal do Mato Grosso - UFMT. mrrribeiro10@gmail.com

¹⁹ Acadêmica da Universidade Federal do Mato Grosso - UFMT. michellykim.guimaraes@gmail.com

²⁰ Acadêmica da Universidade Federal do Mato Grosso - UFMT. renatatdgodoy@gmail.com

²¹ Professor Orientador da Universidade Federal do Mato Grosso - UFMT. gimersonerick.ufmt@gmail.com