



Análise da qualidade dos serviços em organizações médico-hospitalares

Letícia Freitas Ciribelli, André Luís Policiani Freitas

A crescente importância do setor de serviços na economia nacional e internacional é indiscutível. As características gerais dos serviços hospitalares e de saúde são as mesmas dos demais serviços (intangibilidade, heterogeneidade, simultaneidade, e também a dificuldade de padronização e de avaliação da qualidade), conforme a literatura científica. Entretanto, a simultaneidade no setor de serviços de saúde exige uma atenção especial, já que os resultados da prestação dos serviços são percebidos simultaneamente ao momento em que são prestados. Neste sentido, os profissionais devem ser capacitados e qualificados para o desempenho das suas atividades, já que as falhas no setor de saúde podem acarretar danos sérios ao paciente, inclusive o óbito. Existem diversos modelos tradicionalmente utilizados para mensurar a qualidade de serviços de diversas naturezas. O estudo em questão tem como objetivo realizar uma análise da qualidade do serviço em organizações médico-hospitalares, através da utilização de critérios baseados em estudos bibliográficos. A etapa inicial deste estudo visa realizar uma revisão bibliográfica sistemática principalmente nas bases científicas (SciELO, Scopus e *Web of Science*) acerca da gestão da qualidade dos serviços médicos hospitalares. A segunda etapa visa analisar o referencial bibliográfico e a partir desta análise estabelecer um instrumento para mensurar a qualidade dos serviços médico-hospitalares. Essa análise pode resultar na identificação de um modelo a ser utilizado integralmente ou na adaptação de modelos existentes para melhor adequação à proposta de pesquisa. O instrumento de coleta de dados a ser desenvolvido tem como objetivo determinar o perfil dos pacientes hospitalares; os critérios ou atributos mais importantes para a qualidade dos serviços hospitalares; as fraquezas e potencialidades dos serviços hospitalares; e os pontos mais críticos, que devem ser priorizados em busca da melhoria da qualidade dos serviços hospitalares. A terceira etapa visa a realização de um estudo exploratório em uma unidade médico-hospitalar para fins de pré-teste do instrumento de avaliação. Após essas etapas, será realizada a análise e interpretação dos dados e dos resultados obtidos a partir da metodologia utilizada, empregando-se a Análise Importância-Desempenho e estatísticas descritivas. Por fim serão apresentadas as conclusões e propostas para futuros trabalhos, com o intuito de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços médico-hospitalares.

*Instituição do Programa de IC, IT ou PG: UENF
Fomento da bolsa (quando aplicável): CNPq*