

UMA ANÁLISE DA GESTÃO DA QUALIDADE NO SETOR DE SAÚDE: ESTUDO DE CASO NO HOSPITAL REGIONAL DE ILHA SOLTEIRA (SP)

Wesley Emanuel Marin Villela dos REIS*

Larissa Dias RAMOS**

Clayton Aparecido Cardoso de MORAES***

RESUMO

INTRODUÇÃO: A qualidade tem sido algo procurado por usuários de serviço de saúde e os hospitais têm buscado melhorar suas práticas para gerar um resultado com qualidade. Diante disso, quais as práticas desenvolvidas por um hospital que podem contribuir com a gestão gerando eficiência e qualidade em seu serviço? Em busca de resposta, foi realizado um estudo de caso no Hospital Regional de Ilha Solteira para analisar a estrutura interna de funcionamento verificando as práticas que geram eficiência e qualidade em sua gestão nos serviços prestados. **OBJETIVO:** Analisar a estrutura interna de funcionamento do Hospital Regional de Ilha Solteira verificando as práticas que geram eficiência e qualidade em sua gestão nos serviços prestados e propor, se necessário alguma ferramenta da administração. **METODOLOGIA:** Para o desenvolvimento do trabalho, realizou-se uma revisão bibliográfica, e uma pesquisa qualitativa para maior compreensão do assunto e a elaboração do estudo de caso no Hospital Regional de Ilha Solteira (SP). **RESULTADO:** A partir das informações obtidas, é possível identificar que o hospital oferta diversos serviços hospitalares, fazendo com que tenha uma demanda intensa de usuários. Devido ao fluxo, há uma dificuldade na prestação de serviço de urgência e emergência e gerando custos elevados para o hospital. Mesmo com dificuldades, o hospital busca capacitar seus colaboradores para uma melhor prestação dos serviços de forma humanizada, fazendo com que os usuários recebam todos os serviços com qualidade. **CONCLUSÃO:** Gerar qualidade nos serviços pode se tornar um grande desafio para a instituição, pois é necessário agrupar perspectivas para alcançar os resultados esperado. Sendo assim, propõe-se o uso do Balanced Scorecard para acompanhar essas perspectivas e identificar se estão sendo alcançados os objetivos estratégicos da instituição, auxiliando assim um controle maior da qualidade.

Palavras-chave: Qualidade. Serviço. Hospital.

* wesley_vilela@hotmail.com

** marliisa007@hotmail.com

*** clayton.apartamentocaragua@gmail.com