

A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DO SERVIÇO NA GESTÃO HOSPITALAR

Gildasio Souza Pereira*
Sueli Souza Pereira**

Resumo

Este estudo é baseado em teorias já publicadas e tem como objetivos demonstrar como a qualidade do serviço interfere na gestão hospitalar e mostrar a importância da qualidade do serviço como vantagem na gestão hospitalar. Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, de caráter bibliográfico, que utilizou como base de dados artigos e periódicos do Lilacs, Scielo e da biblioteca virtual. No decorrer do trabalho, foi analisado o gerenciamento hospitalar e sua evolução no mercado atual, buscando-se retratar o processo de qualidade, seu desempenho e sua avaliação no serviço de saúde como estratégias de acreditação, que visam a garantir a sua atuação no mercado competitivo de saúde. Concluiu-se que o processo de Qualidade do Serviço na Gestão Hospitalar se destaca como um instrumento que se enquadra na atual situação do mercado de saúde, em que o gerenciamento tem que acompanhar as novas tecnologias médicas, não deixando de se preocupar com a redução de custos e também de responder às novas mudanças na exigência dos clientes atendidos por esse mercado.

Palavras-chave

Gestão Hospitalar. Qualidade. Serviços de Saúde.

1. Introdução

A qualidade do serviço sempre foi marcada no ramo industrial, tendo o conceito de Gestão de Qualidade Total (GQT) se originado no Japão, espalhando-se depois para os outros continentes. Porém, nas últimas décadas, havia, historicamente, nas organizações produtivas de vários países uma

preocupação maior com os objetos do que com o ser humano.

Surge algum interesse no ser humano no período da Revolução Industrial, principalmente na Inglaterra, com a atenção à saúde do trabalhador, objetivando manter a produção. No século XX, observou-se que a ênfase na eficiência da máquina não

* Enfermeiro. Especialista em Enfermagem em Unidade de Tratamento Intensivo-Adulto pela FTC e especialista em Gestão Hospitalar pela Atualiza Cursos. *E-mail:* gilpereiraintensiva@gmail.com.

** Enfermeira. Especialista em Enfermagem de Alta Complexidade pela UGF e especialista em Gestão Hospitalar pela Atualiza Cursos. *E-mail:* suisp@bol.com.br

bastava como método para intensificar a produtividade, concluindo-se que existia a necessidade de analisar os processos e de se educar o ser humano com a finalidade de aumentar a eficiência das organizações (CARVALHO, 2005).

No entanto, a ideia de qualidade surgiu no período do pós-guerra, Segunda Guerra Mundial, com o advento da modernização industrial por intermédio da administração científica. Segundo Nogueira (2008), a fase de gestão da qualidade deixou clara sua importância, inclusive para as empresas de serviços, e a qualidade deixou, então, de ser exclusividade da indústria. Entre essas empresas de serviço, incluem-se as voltadas à saúde, que foram, talvez, as últimas a se preocuparem com o assunto qualidade. Justifica-se essa preocupação tardia com a qualidade pelo fato de que as empresas prestadoras de serviço de saúde acreditavam possuir qualidade em medida suficiente, bem como temiam ser complexo o gerenciamento das mudanças que o processo de gestão, baseado na qualidade, exigia, e ainda por perceberem que havia superestimação dos conhecimentos médicos e que os profissionais de medicina eram resistentes ao trabalho em equipe (SOUZA; LACERDA, 2009).

Dessa forma, observamos que o serviço de qualidade sempre esteve no ramo do mercado, sendo, porém, o setor de saúde uma das áreas a resistirem à implantação desse processo, talvez por conta dos paradigmas enfrentados na história da prestação do serviço de saúde.

O conceito “Qualidade” tem destaque nas décadas de 80 e 90, através dos meios de comunicação, fazendo as empresas ter vistas ao futuro pela necessidade de sustentabilidade. No fim do século XIX e início do século XX, ocorre uma revolução no papel e nas funções do hospital, por conta dos avanços tecnológicos e do aparecimento da medicina científica. Diante desse fato, Sistemas de Qualidades foram adotados na busca de competitividade, de eficiência e eficácia dos processos e dos altos índices de desempenho com resultados de sucesso.

Com referência à questão econômica, o hospital responde, hoje, pelos maiores custos nos cuidados com a saúde. Por isso, procura diminuir as internações, aumentar os serviços ambulatoriais e a assistência domiciliar, expandir e formalizar compromisso com a qualidade, satisfazendo o usuário e diminuindo custos. (BONATO, 2001).

Embora os serviços de saúde tenham sido uma das últimas organizações sociais a adotar os modelos de qualidade, o fator que vem contribuindo para superar essa situação é a disputa de mercado entre as instituições hospitalares. Foram observadas, a partir do ano 2000, em alguns hospitais da região central de São Paulo, mudanças no padrão de atendimento e na prestação de serviço. Isso alterou o paradigma anterior, porém ainda de uma maneira que se referia às condições necessárias aos procedimentos médicos e ao processo de trabalho, não levando em consideração outras necessidades e/ou serviços como: o atendimento da equipe de enfermagem, assistência 24 horas, a avaliação dos resultados com o paciente e ainda poucos elementos da estrutura física do hospital. Hoje, cada vez mais, se enfatiza a qualidade na assistência à saúde dentro de um mercado competitivo. (FELDMAN; GATTO; CUNHA, 2004).

Para Duarte e Silvino (2001), assegurar a qualidade dos serviços de saúde tem sido um desafio, pois, na medida em que se sucedem mudanças nas ciências da saúde, nos acontecimentos mundiais, nas formas educativas e nas condições sociais afetadas pelas tendências políticas e econômicas, tornam-se cada vez mais competitivas as tendências no mercado.

Já é dito que a ampliação dos sistemas de saúde e o aumento da complexidade do atendimento têm fortalecido a importância de uma gestão mais efetiva sobre os recursos do setor e a qualidade do atendimento.

Segundo Faria (2006), a definição de qualidade consegue abranger o que o mercado atual de saúde vem buscando para suprir as necessidades existentes, pois a gestão de qualidade caracteriza-se por qualquer atividade coordenada para dirigir e con-

trolar uma organização, no sentido de possibilitar a melhoria de produtos/serviços, visando a garantir a completa satisfação das necessidades dos clientes em relação ao que está sendo oferecido, ou, ainda, à superação de suas expectativas.

Diante do exposto, com base na vivência profissional em assistir pacientes na rede hospitalar privada, observando que hoje eles não só buscam o resultado da sua evolução clínica, mas também as condições proporcionadas para garantir a segurança, o conforto e a credibilidade no que lhes está sendo oferecido, e diante da atual competitividade nas redes gerenciais no que diz respeito à qualidade prestada a esse cliente, levantamos um questionamento entre uma Gestão Hospitalar, que a literatura diria como administração planejada e organizada, e a Qualidade, que seria uma forma de gerir de maneira padronizada, com rotinas, normas e processos, uma oferta de assistência ao cliente dentro das suas expectativas e, ao mesmo tempo, com redução de custos.

Assim, temos como objetivos: demonstrar como a qualidade do serviço interfere na gestão hospitalar e mostrar a importância da qualidade do serviço como vantagem na gestão hospitalar. Desta forma, esperamos que este trabalho contribua para um melhor conhecimento e entendimento sobre a Importância da Qualidade e sua Interferência no Serviço de Gestão Hospitalar.

O presente estudo se caracteriza por uma pesquisa de natureza científica, com o objetivo descritivo de abordagem qualitativa e de caráter bibliográfico, realizada através de artigos e periódicos na base de dados do Lilacs, Scielo e da biblioteca virtual. Foram utilizados os descritores: Gestão Hospitalar, Qualidade e Serviços de Saúde. Foram adotados como critérios de inclusão artigos e periódicos no idioma português, com um recorte entre os anos de 2000 a 2012. Foram analisados e selecionados 11 artigos por se enquadrarem nos objetivos do estudo da pesquisa, acrescentando-se também a essa revisão uma dissertação de trabalho de conclusão

de curso da Escola de Saúde do Exército (Estado do Rio de Janeiro) por ter conteúdo de relevância para este estudo.

2. Desenvolvimento

2.1. Gestão de Qualidade em Saúde na Administração Hospitalar

Segundo Santos (2011), as organizações de saúde, para funcionarem, precisam de um planejamento que possa atingir seus objetivos e metas. O administrador precisa também trabalhar os pontos fortes e fracos da organização e, conseqüentemente, a motivação da equipe de trabalho. Nesse processo, os clientes não esperam e não toleram falhas, pois qualquer erro incide diretamente sobre sua vida, ou pior, sua perda. Dessa maneira, espera-se que a prestação de serviços médico-hospitalares seja executada da melhor forma e eficácia possíveis. (SOUZA; LACERDA, 2009).

Podemos dizer que o serviço de saúde e sua administração no âmbito hospitalar sempre apresentaram controvérsias nesse mercado, uma vez que sua matéria-prima é o doente em busca de cura ou solução para o seu problema, e o produto final é o resultado da saúde de seu cliente, o que nos dificulta mensurá-los no mercado hospitalar. São coisas que independem apenas de um bom material para conseguirmos chegar a um possível resultado final de excelência. Quando se trata de administração hospitalar, vivenciamos diferentes situações que nos levam a questionar o que queremos da nossa empresa no nível de satisfação do cliente e até que ponto se pode custear essa satisfação para obtermos retorno na nossa receita.

Faz-se necessário lembrar que, ao longo da história da administração hospitalar, destacam-se os paradigmas encontrados nesse mercado, por termos categorias médicas que administram as redes hospitalares com visões diferenciadas do administrador, prevalecendo o regime tecnicista no seu ge-

renciamento em busca de resultado do diagnóstico e da cura do cliente. Observa-se a falta de uma visão mais ampla do contexto situacional que o mercado experimenta, sem um retorno desse custo e a manutenção desse gerenciamento. Essa dificuldade no gerenciamento é constantemente encontrada na administração hospitalar.

Alguns autores afirmam que existe uma carência de cursos de administração para a área de saúde, o que torna esse gerenciamento, às vezes, ineficaz na organização hospitalar. Observa-se uma constante renovação na área técnica/médica no âmbito das organizações hospitalares, porém, na área administrativa, o mesmo não ocorre com tanta frequência, o que talvez traga uma acomodação do administrador no sentido de buscar mudança das rotinas de trabalho. (SEIXAS; MELO, 2004).

Podemos concluir que a administração hospitalar nada mais é que uma constante busca de convivência harmoniosa entre a equipe multidisciplinar de saúde, que se preocupa em salvar a vida do seu cliente, e o administrador, que precisa oferecer os recursos materiais e tecnológicos de custos caros, mas buscando manter a saúde financeira da instituição.

Segundo Malik e Teles (2001), para perceber a mudança, precisamos começar a visualizar os indicadores. Isso vale para os procedimentos de administração, os de informação médica ou de epidemiologia hospitalar, que nos permitam acompanhar, pelo menos em cada hospital ou nos serviços financiados pelo mesmo caixa, a evolução no tipo de paciente (gravidade), tipo de doença (diagnóstico) e tipo de cuidado (evolução).

Nas décadas de 80 e 90, houve necessidade de mudanças no gerenciamento administrativo hospitalar. Os clientes passaram a não mais buscar só a cura nos serviços de saúde, mas também uma assistência qualificada para satisfazer às suas necessidades. Nessa mesma época, por certa forma de modismo, começou a se falar em qualidade na área de saúde/hospitalar, tendo sua divulgação amplia-

da através de cursos, publicações e organizações não governamentais que se interessaram pelo assunto. O Estado de São Paulo, nesse movimento, se destaca por apresentar grande número de hospitais, públicos e privados, que dispunham de cursos, editoras e seminários na área, sem contar que já havia um conceito, talvez sem um embasamento maior, de que o Estado de São Paulo teria a maior parte dos melhores serviços de saúde do Brasil. Em contrapartida, a imprensa lança fatos da crise da saúde, da falta de qualidade do serviço e da sua ineficiência. Ainda assim se observa a constante busca desses serviços pelos brasileiros para a solução de seus males, bem como profissionais atrás de empregos e melhoria das suas atividades profissionais na área de saúde. (MALIK; TELES, 2001).

Diante dessa nova era de mudança no gerenciamento da saúde na área hospitalar, cada vez se busca mais a tão falada “Qualidade”, que vem a retratar o padrão assim colocado nos serviços de gestão hospitalar. No entanto, se questiona a importância dessa qualidade para atender a essa rede de mercado.

Segundo Duarte e Silvino (2010), para essa mudança, a gestão de qualidade deve oferecer uma opção para reorganização gerencial das organizações, pois as tendências em gestão reforçam a ideia da qualidade como instrumento-chave na busca da sobrevivência em um mercado competitivo. A gestão de qualidade tem como princípio a filosofia orientada para a satisfação do usuário, na busca de motivação, no envolvimento dos profissionais e de todos os colaboradores e na integração e interrelação nos processos de trabalho.

De acordo com Souza e Lacerda (2009), ao buscar serviço de qualidade para o mercado hospitalar, é preciso estar atento a todas as características do serviço que afetam a percepção final do cliente e o seu nível de satisfação. Esta situação valoriza a presença de um sistema de qualidade que possa contribuir para que os resultados possam atingir o esperado, pois o setor de saúde é uma área em que a relação entre “cliente” e “fornecedor” possui

características singulares, visto que, nessa relação, está em evidência a saúde, às vezes, a própria vida do cliente. Partindo desse pressuposto, é preciso entender as necessidades e desejos dos clientes e fornecer um processo que os satisfaça da melhor maneira possível, podendo esse ser alcançado com o planejamento da qualidade.

Pode-se destacar, também, que o planejamento da qualidade mostra sua importância quando evita problemas no processo produtivo, como falhas de equipamentos, desperdícios, erros recorrentes, falta de fornecedores, funcionários, e deve ser realizado antes e de maneira proativa, ou seja, antecipar as possíveis ocorrências que gerem reclamações, perda de clientes e redução da faixa de atuação no mercado. Planejar a qualidade significa evitar o comportamento reativo (SOUZA; LACERDA, 2009).

O gerenciamento de serviço se caracteriza pela forma organizacional que faz a qualidade do serviço ser percebida pelo cliente como a mais importante força impulsionadora da operação do negócio. Sua filosofia de administração de serviço sugere que todos tenham um papel específico no esforço de garantir que o atendimento funcione bem para o cliente. Assim, qualquer pessoa que esteja em contato direto com o cliente deveria colocar-se no seu lugar, com o seu ponto de vista e fazer o possível para atender às suas necessidades. A filosofia de administração de qualidade de serviço diz que toda organização deve atuar como um grande serviço de atendimento ao cliente (ROEDER, 2008).

Diante do exposto, a qualidade no serviço de gestão hospitalar entra nesse mercado com base na sua importância em assistir o cliente dentro das suas necessidades como um todo, não apenas promovendo sua saúde, mas lhe oferecendo um serviço de qualidade e, ao mesmo tempo, meios para gerenciamento desse serviço sem maiores prejuízos financeiros.

Desta forma, a gestão da qualidade de saúde se destaca por evidenciar sua importância no gerenciamento administrativo hospitalar, no qual se obser-

va a integração de um serviço que venha atender às necessidades dos pacientes que buscam a saúde, ou seja, sua satisfação através da qualidade do serviço que lhes é prestado, de uma equipe multidisciplinar com condições tecnológicas para garantir uma boa assistência e um administrador que satisfaça às suas necessidades de maneira segura e lucrativa.

Para Roeder (2008), programas de qualidade representam, no momento, o que há de mais novo no mundo da administração hospitalar, podendo-se dizer que esse tipo de gestão na área da saúde deve ser aplicado de acordo com a nova realidade situacional do mercado. A medicina do futuro não será praticada somente agregando novas tecnologias. Faz-se necessária a compreensão urgente da forma adequada e moderna de administrar serviços.

Considerando-se os tempos atuais e a evolução dessa prestação de serviço de qualidade, vale ressaltar que a Qualidade, ou Melhoria Contínua da Qualidade, se destaca neste contexto como modelo de um processo que vem suprir as necessidades de assistir a essa competitividade no mercado. Isso se deve por ser um fenômeno continuado de aprimoramento, que estabelece progressivamente os padrões, resultados dos estudos de séries históricas na mesma organização ou de comparação com outras organizações semelhantes, em busca do defeito zero-situação que, embora não atingível na prática, orienta e filtra toda ação e gestão da qualidade. É tido também como um processo essencialmente cultural, de maneira que envolve motivação, compromisso e educação dos participantes da entidade, que são assim estimulados a uma participação de longo prazo no desenvolvimento progressivo dos processos, padrões e dos produtos da instituição. (FELDMAN; GATTO; CUNHA, 2004).

2.2. Avaliação do Serviço de Qualidade na Gestão Hospitalar

A avaliação do serviço de qualidade na gestão hospitalar tem que estar baseada em um conceito propriamente dito para ser assegurada. Segundo Roeder (2008), o conceito de qualidade em insti-

tuições hospitalares se apresenta em quatro visões particulares de qualidade: o desejo do paciente de ser tratado com respeito e interesse; a busca, pelo médico, de tecnologias especializadas mais avançadas para o tratamento dos pacientes, aprimorando, assim, seus conhecimentos; a busca, pelo conselho administrativo, em ter os melhores serviços e profissionais da área de saúde para um atendimento eficaz; e a oferta, pelo administrador, de melhores serviços e profissionais da área de saúde, o melhor atendimento médico hospitalar numa avaliação contínua dos serviços prestados para a implementação de um programa de melhoria continuada através da educação.

Podemos concluir, então, que a qualidade no serviço de saúde hospitalar tem como definição assistir o cliente dentro das suas necessidades de saúde e satisfazê-lo, promovendo condições tecnológicas aos profissionais da área de saúde e assegurando ao administrador um gerenciamento através dos processos de avaliação contínua do serviço prestado.

Porém, a situação atual vem mostrando que a assistência na rede hospitalar, com qualidade de serviço, tem trazido discussões sobre os custos elevados do atendimento médico e sobre o consumidor que, cada vez mais, se volta para a defesa de seus direitos aos serviços de saúde, tendo suas reivindicações amparadas pelas leis. Alguns estudos já dizem que a satisfação do cliente está mais em ser tratado como um indivíduo do que o seu restabelecimento propriamente dito, pois, hoje, o consumidor está mais direcionado para os cuidados personalizados, estabelecendo padrões como conforto e privacidade, do que a qualidade técnica. (ROEDER, 2008).

Com a evolução dos serviços de qualidade na gestão hospitalar, com as mudanças nas exigências de satisfação do cliente a esse serviço e o crescimento na competitividade no mercado desta área, teve início a Avaliação da Qualidade na Saúde.

Para garantia e segurança dessa qualidade de assistência que está sendo prestada ao cliente no âmbito hospitalar desde 1970, o Ministério da Saúde de-

envolve o tema Qualidade e Avaliação Hospitalar, partindo, a princípio, da publicação de Normas e Portarias, a fim de regulamentar essa atividade. Atualmente, trabalha na implantação de um sistema eficaz e capaz de controlar a assistência de saúde no Brasil. Para a Organização Mundial da Saúde (OMS), a partir de 1989, a Acreditação passou a ser elemento estratégico para o desenvolvimento da qualidade na América Latina. Segundo Novaes e Paganini (1994), a acreditação é o procedimento de avaliação dos recursos institucionais, voluntários, periódicos, reservados e sigilosos, que tende a garantir a qualidade da assistência através de padrões previamente aceitos. Os padrões podem ser mínimos (definindo o piso ou a base) ou mais elaborados e exigentes, definindo diferentes níveis de satisfação e qualificação como complementos. (FELDMAN; GATTO; CUNHA, 2004).

O que reforça a importância da acreditação na avaliação do serviço de qualidade que está sendo prestado na instituição é o fato de ser realizada através de solicitação feita pelo próprio diretor da instituição, por decisão voluntária. Durante esse processo, o planejamento da avaliação será baseado nas características do hospital informadas no impresso da solicitação da avaliação. Nesse momento, os avaliadores verificarão a conformidade da estrutura, dos processos e dos resultados obtidos pela instituição em comparação com os padrões do manual. No decorrer desse processo, essa avaliação se baseará em entrevistas com pacientes e familiares, entrevistas com funcionários do hospital, reuniões e observações diretas por meio de visitas aos diversos setores do hospital, incluindo os prontuários dos pacientes. Desde 1998, foi constituído o Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde. (CBA), tendo como missão “Contribuir para a melhoria da qualidade do cuidado aos pacientes nos hospitais e demais serviços de saúde no País por meio de um processo de acreditação”. (BONATO, 2001).

Com a aprovação dessa avaliação, o hospital obtém o certificado de “Hospital Acreditado”, tendo o

mesmo que demonstrar conformidade com o manual de padrões dessa metodologia. Segundo a Organização Nacional de Acreditação (ONA), acreditar significa “conceder reputação a; tornar digno de confiança”. Dessa forma, a importância em estar acreditado adquire o *status* de instituição que merece a confiança da sua comunidade. Assim, a “Qualidade” de saúde passa a garantir uma maior atuação no mercado competitivo, porém sem estar à mercê dos interesses específicos das instituições. (BONATO, 2001).

Desta forma, podemos dizer que a acreditação, dentro do contexto de avaliação do serviço de qualidade que está sendo realizado na administração hospitalar, vem não só garantir a qualidade desse serviço, como também reforçar a importância da “Qualidade” no gerenciamento hospitalar. Esse fato contribui para assegurar a eficácia do atendimento que está sendo prestado ao paciente e traz às instituições condições de manterem-se no mercado competitivo atual.

2.3. A Interferência e suas vantagens na Qualidade de Serviço na Gestão Hospitalar

Segundo Borba e Kliemann Neto (2008), as pesquisas em gestão na área de saúde são limitadas, se comparadas às pesquisas em outros setores, visão reforçada pela constatação de que pouca evidência foi gerada sobre as melhores práticas gerenciais, que não são amplamente compartilhadas.

Desse modo, mensurar a interferência bem como as vantagens da gestão de qualidade no serviço hospitalar se torna complexo, partindo-se do pressuposto de que a maior evidência está na evolução do paciente como cliente e suas necessidades e na competitividade no mercado para satisfazer a essas necessidades, de maneira eficaz e sem prejuízo financeiro para a instituição.

A “Qualidade” interfere na gestão hospitalar a partir do momento em que ocorre uma mudança no mercado hospitalar, em que uma visão vinculada ao atendimento de padrões, que percebia a quali-

dade como custo, enfatizava a gestão como controle e identificava a delegação de poder como problema, uma visão que busca a melhoria contínua, possui os seus recursos focados na qualidade, nas melhorias entre departamentos, trabalha com conceito de gestão baseado em evidência, considera o gestor como colaborador e os empregados, solucionadores de problemas. (BORBA; KLIEMANN NETO, 2008).

Para Bonato (2001), o serviço de qualidade traz suas vantagens no momento em que os hospitais têm o intuito de alcançar os mais elevados padrões assistenciais, através de iniciativas que respondam às necessidades dos clientes. Tornou-se a qualidade um fator significativo, conduzindo instituições para os mercados nacionais e internacionais, buscando êxito organizacional e crescimento.

Pode-se também destacar nesse serviço de qualidade sua intervenção como melhoria para as instituições quando cria uma cultura aberta ao aprendizado, baseada em eventos adversos e preocupações com a segurança; estabelece uma liderança colaboradora, que preconiza prioridades com relação à qualidade e segurança do paciente; permite desenvolver estratégias para redução de riscos e táticas para prevenir eventos adversos, tendo como objetivo a busca da garantia da satisfação do cliente. A eficácia nos processos de gestão e assistência hospitalar somente tem sentido se estiver a serviço de uma atenção melhor e mais humanizada ao paciente. (BONATO, 2001).

Reforçando a atual situação na gestão hospitalar, é destacado que a atenção gerenciada é a estratégia por excelência do capital financeiro para reorganização do trabalho em saúde, o que pode interferir no âmbito da gestão hospitalar. Embora tenhamos dificuldade em mensurar as vantagens e interferência da qualidade de serviço na gestão hospitalar, podemos relatar a necessidade desse serviço no mercado atual, o qual se caracteriza pela mudança da concepção de saúde, pelas expectativas em relação ao atendimento hospitalar, tanto nas práticas

de saúde como no gerenciamento da instituição. (FEUERWERKER; CECÍLIO, 2007).

Para Borba e Kliemann Neto (2008), as vantagens e a interferência da qualidade de serviço na gestão hospitalar estão em vários atributos. Destacam-se no contexto do serviço, nas formas de interação entre o prestador e o paciente, na existência de sistemas de qualidade que certificam os processos de atendimento, sobretudo, numa visão sistêmica dos serviços, considerando a estrutura existente, os processos de atendimento e os resultados obtidos.

Embora a literatura não tenha um dimensionamento em valores para mensurar as vantagens e a intervenção desse processo da qualidade de serviço na gestão hospitalar, é notável a sua importância diante da atual situação gerencial de competitividade em que se encontra a gestão hospitalar. Podemos observar a sua interferência para o acompanhamento das mudanças do gerenciamento de instituições de saúde no mercado.

3. Conclusão

Com base na atual situação do mercado de saúde, etendo em vista os argumentos apresentados ao longo deste artigo, temos um serviço que vem se ampliando não só pela tecnologia da medicina como também pelas mudanças de valores dos clientes assistidos. Chegamos à conclusão de que, apesar das dificuldades em encontrarmos na literatura dados de evidência, podemos dizer que a Qualidade do Serviço traz uma interferência na Gestão Hospitalar, partindo do contexto de que o gerenciamento deve estar atento a manter o atendimento, de maneira a garantir o seu espaço no mercado competitivo e poder assistir o cliente, buscando satisfazer às suas necessidades. Concluímos também que a importância da qualidade do serviço como vantagem na gestão hospitalar se destaca pelo fato de o conceito de “Qualidade” mostrar que é importante na sua forma de atuação através dos processos que estão sendo utilizados mundialmente, garantindo seus serviços de saúde por meio da acreditação.

THE IMPORTANCE OF THE QUALITY OF SERVICE IN HOSPITAL MANAGEMENT

Abstract

This study is based on theories already published and aims to demonstrate how the quality of service affects hospital management and to show the importance of the quality of service as an advantage in hospital management. This is a qualitative bibliographical research, which used as database, articles, journals from Lilac, Scielo and virtual library. During the course of our work, we analyzed the hospital management and its evolution in the current market to show the process of quality, its performance and its evaluation in the health service as strategies for accreditation in order to ensure its performance in the competitive market of health service. It was concluded that the process of Quality of Service in Hospital Management stands as a process that fits in today's healthcare market in which the management has to keep up with new medical technologies, not worrying about the cost savings and also responding to new changes in the requirement of costumers served by this market.

Keywords

Hospital Management. Quality. Health Service.

Referências

- BONATO, Vera Lúcia. Gestão da qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, v.35, n.5, p.319-331, 2011.
- BORBA, Gustavo Severo de; KLIEMANN NETO, Francisco José. Gestão hospitalar: identificação das práticas de aprendizagem existentes em hospitais. **Saúde Soc.**, São Paulo, v. 17, n.1, p.44-60, 2008.
- CARVALHO, Breyner. **Gestão da qualidade I**: material de apoio-evolução histórica da qualidade. **Universo**: Universidade Salgado de Oliveira, São Paulo, p.1-10, 2005.
- DUARTE, Mônica Simões da Motta; SILVINO, Zenith Rosa. Acreditação hospitalar: qualidade dos serviços de saúde. **Revista de Pesquisa**: cuidado é fundamental, São Paulo, p.182-185, 2010.
- FARIA, Carolina. Princípio da gestão hospitalar. **Info-Escola**: navegando e aprendendo, São Paulo, p.1-4, 2006.
- FELDMAN, Lidiane Bauer; GATTO, Mara Alice Fortes; CUNHA, Isabel Cristina Kowal Olm. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões à acreditação. **Acta Paul enferm.**, São Paulo, v. 18, n. 2, p.214-218, 2005.
- FEUERWERKER, Laura Camargo Macruz; CECÍLIO, Luiz Carlos de Oliveira. O hospital e a formação em saúde: desafios atuais. **Ciência & Saúde Coletiva**, São Paulo, v. 12, n. 4, p.965-971, 2008.
- MALIK, Ana Maria; TELES, João Pedro. Hospitais e programas de qualidade no Estado de São Paulo. **RAE -Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 3, p.51-59, jul. 2001.
- ROEDER, Frederico de Carvalho. **Administração hospitalar**: planejamento estratégico na administração de serviços. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - **Escola de Saúde do Exército**, Rio de Janeiro, 2008.
- SANTOS, Neuza Maria dos. Planejamento estratégico: como foco na gestão hospitalar. **Convibra Administração**, Rio de Janeiro, p.2-10, 2011.
- SEIXAS, Maria Auxiliadora Souza; MELO, Hermes Teixeira de. Desafios do administrador. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v.5 n. 9, p.16-20, 2004.
- SOUZA, Teofânia Cristina de Rezende; LACERDA, Píttias Teodoro. Planejamento estratégico e qualidade: acreditação hospitalar – um estudo de caso no Hospital Vita Volta Redonda. **V Congresso Nacional de Excelência em Gestão**: gestão do conhecimento para a sustentabilidade, Niterói, Rio de Janeiro, Brasil, p.2-22, jul. 2009.