

## Trabalho apresentado no 12º CBCENF

**Título:** PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO SOBRE A QUALIDADE EM SAÚDE VEICULADO NA LITERATURA BRASILEIRA DE ENFERMAGEM

**Relatoria:** ISAAC GUEDES ALVES ALCOFORADO COSTA

**Autores:** ANA MARIA DE OLIVEIRA CARVALHO

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Integralidade do cuidado

**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

O objetivo desta revisão bibliográfica é levantar dados sobre a política de qualidade em atendimento e gestão hospitalar. O processo de qualidade é essencial para realização de qualquer serviço, visando o atendimento das necessidades, desejos e expectativa das pessoas. Existe atualmente um movimento no sentido de centrar esforços para garantir a qualidade dos produtos e serviços, mas com destaque na valorização do aspecto humano da qualidade. A área da saúde despertou recentemente para a qualidade dos seus serviços. Foram utilizados artigos, teses e dissertações em língua portuguesa indexadas em arquivos do Banco de Dados LILACS. Descritores: qualidade dos serviços de saúde em hospitais. Foram encontrados 140 artigos e selecionados 85 considerados voltados para o tema. Muitos pesquisadores estão se voltando para o tema qualidade. Os estudos apontam para os seguintes enfoques: acreditação hospitalar; humanização; caracterização da qualidade. Constatamos que ainda há uma lacuna nessa área que precisa ser preenchida com maiores estudos na área de satisfação do usuário, por exemplo.