

## Trabalho apresentado no 12º CBCENF

**Título:** HOSPITAL MISERICÓRDIA DE SANTOS DUMONT: PRONTO ATENDIMENTO EM BUSCA DA ACREDITAÇÃO PELA GESTÃO DE QUALIDADE

**Relatoria:** CAROLINA CONTE JUNQUEIRA

**Autores:** REGINA CÉLIA OLIVIEIRA CUÇO  
NATALIA DA SILVA LOPES

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** Integralidade do cuidado

**Tipo:** Monografia

**Resumo:**

O Hospital Misericórdia de Santos Dumont é uma instituição filantrópica com mais de um século de existência. Em sua área de atuação, o setor de Pronto Atendimento do hospital realiza, mensalmente, em média, 2.225 atendimentos em caráter ambulatorial (SIA/HMSD, 2009). Em busca de novos recursos e implementação de novos conceitos de gerenciamento, o hospital, aderiu ao Programa de Fortalecimento e Melhoria dos Hospitais - Pró-Hosp, buscando otimizar o seu desempenho através da melhoria de gestão, qualificação profissional e implantação de programas para racionalização dos processos. Este artigo tem como objetivo analisar o atendimento do Hospital Misericórdia de Santos Dumont, com o intuito de identificar as necessidades do público alvo da região, a capacidade e a qualidade de atendimento, os profissionais responsáveis, bem como a forma de administração dos recursos para fomento do Hospital. Foram realizadas auditorias internas, analisando principalmente o setor de Pronto Atendimento, Apontando falhas no processo, a localização das deficiências de gestão e todos os sintomas identificados na atividade in loco. Quantificando e qualificando as atividades profissionais responsáveis pelo atendimento ao público alvo da atividade fim. A observação da forma de atendimento, a motivação dos funcionários, a área física, equipamentos e analisando a satisfação dos clientes e todos os sintomas detectados e a respectiva consequência. A materialização desta análise crítica e sua valoração na implantação do modelo de acreditação da Instituição sendo necessário adotar novos valores e atitudes, introduzir uma nova cultura na empresa, prevendo as necessidades e superando expectativas do cliente. A gestão pela qualidade assegura a satisfação de todos os que fazem parte dos diversos processos da empresa: clientes externos e internos, diretos e indiretos, parceiros e empregados.