Anais do Semana de Ciência e Tecnologia da PUC Goiás 2014
Disponível em: http://pucgoias.edu.br/ucg/prope/pesquisa/anais/2015/index.htm
ISSN: 2177-3327

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE EM PROGRAMAS DE GERENCIAMENTO DE CASOS EM ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

CLAUDIANE EVANGELISTA DOS SANTOS; TALITA SOUSA FRANCO FERREIRA
roberta@ceen.com.br

Introdução. A qualidade nos serviços de saúde tem se tornado algo primordial e indispensável nas instituições. Objetivo. Apresentar o Sistema de Gestão da Qualidade em Programas de Gerenciamento de Casos em Assistência domiciliar, abordando a qualidade do atendimento e a satisfação do cliente. Métodos. Trata-se de a revisão literatura de análise narrativa, com aspecto descritivo. Foram encontrados 18 artigos relacionados ao tema. Deste total, foram selecionados 13 artigos que se relacionavam diretamente ao tema proposto. Resultados. Foram descritas as seguintes categorias: o cuidado de saúde domiciliar em um Programa de Gerenciamento de Casos (PGC); Experiência profissional versus competências para atuação no PGC; Sistema de gestão da qualidade em Assistência domiciliar; Satisfação do paciente. Conclusão. Tornou-se conhecer a modalidade de Gestão da Qualidade em assistência domiciliar, nos moldes de gerenciamento de casos, gerida por uma equipe multidisciplinar, bem como permitiu-nos identificar suas competências e evidenciarmos a necessidade de implementar um sistema de gestão da qualidade

Palavras-chave: Gerenciamento de Casos. Enfermagem no Gerenciamento de Casos. Assistência Domiciliar.